LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN YANG BERORIENTASI UNTUK KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM SANDI

Disusun Oleh:

Devastia Ade Ima Vidyaningrum

20211052

PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN YANG BERORIENTASI UNTUK KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM SANDI

Disusun Oleh:

Disusun oleh:

Devastia Ade Ima Vidyaningrum

20211052

Telah disetujui oleh dosen pembimbing

Pada tanggal: 1 Juli 2024

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

(Andryastuti Suratman, SE.,MM.)

gan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN
LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Bisnis Digital, fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Nama : Devastia Ade Ima Vidyaningrum
No. Mahasiswa : 20211052
Program Studi : Bisnis Digital

Yogyakarta,
Disahkan oleh:

Penguji 1: Andryastuti Suratman, S.E., M.M ( )

Penguji 2 : Maisaroh, S.E., M.Si. ( )

Mengetahui
Ketua Program Studi
Bisnis Digital

(Arief Darmawan,SE., MM.)

ABSTRAK

The focus of this research is the Crypto Museum which is under the auspices of the National Cyber and Crypto Agency of the Republic of Indonesia as a tourist destination for D.I. Yogyakarta. This museum is included in the Corruption Free Area (WBK) and there is a Community Satisfaction Survey which visitors can fill out after receiving services. The aim of this research is to determine the quality of service implemented by the Sandi Museum when serving visitors and to find out what elements of management have been prepared to meet visitor expectations. This type of mixed methods research uses a purposive sampling method, namely conducting interviews with the Head of the Museum and conservation staff. The results of this research are that the visitor satisfaction interval value is in the very good category and there are assessment elements that are well managed and planned. The suggestions given by researchers to the Sandi Museum are related to changing the sentences in the questionnaire, improving infrastructure with information presentation technology that is integrated with digital technology, and carrying out strict pilot tests so that it has a good impact on visitor assessment.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, Museum Sandi

Fokus dari penelitian ini adalah Museum Sandi yang berada dibawah naungan Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia sebagai destinasi wisata D.I. Yoggayakarta. Museum ini termasuk dalam Wilayah Bebas Korupsi (WBK) terdapat Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat diisi pengunjung setelah memperoleh layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan yang diterapkan oleh Museum Sandi pada saat melayani pengunjung dan mengetahui unsur-unsur apa saja pengelolaan yang telah dipersiapkan agar sesuai dengan harapan pengunjung. Jenis penelitian *mixed methods* yang menggunakan metode *purposive sampling* yaitu melakukan interview dengan Kepala Museum dan staff bagian konservasi. Hasil penelitian ini adalah nilai interval kepuasan pengunjung yang masuk dalam kategori sangat baik dan terdapat unsur-unsur penilaian yang dikelola dengan baik dan terencana. Saran yang diberikan oleh peneliti kepada Museum Sandi yaitu terkait perubahan kalimat pada kuesioner, melakukan peningkatan sarana prasarana dengan teknologi penyajian informasi yang terintegrasi teknologi digital, dan melakukan tes pemanduan dengan ketat agar berdampak baik kepada penilaian pengunjung.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung, Museum Sandi

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

"Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan penelitian terapan ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 1 Juli 2024

Penulis



Devastia Ade Ima Vidyaningrum

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir pada semester delapan Prodi Bisnis Digital di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Penelitian ini merupakan bagian dari tugas akhir Program Studi Bisnis Digital di Fakultas Ekonomi dan merupakan hasil dari usaha penulis dalam mempelajari bidang bisnis digital, yang telah menjadi komponen penting dari perkembangan era digitalisasi khususnya di bidang ekonomi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan Museum Sandi dalam memenuhi harapan kepuasan dari pengunjung. Dalam penyusunan laporan, tentu saja Penulis tak lepas dari doa, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT Tuhan yang Maha Esa selalu memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis
2. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST., M. Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta segenap jajaran kepemimpinannya.
3. Bapak Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia beserta segenap jajaran kepemimpinannya.
4. Bapak Arif Hartono, SE., M.Ec., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen FBE UII beserta segenap jajaran kepemimpinannya.
5. Bapak Arief Darmawan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital FBE UII. Atas motivasi, arahan, serta bimbingan- bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penulis.
6. Bu Andryastuti Suratman, S.E., M.M. selaku dosem pembimbing yang selalu memberikan arahan serta bimbingan selama menyusun Tugas Akhir.

7. Bapak Slamet dan Ibu Sri yang telah memberikan segalanya serta tidak lelah berdoa untuk penulis. Orang tua sangat berperan penting dalam mendukung keuangan, fasilitas pribadi, rasa kasih sayang yang besar,
8. Nenek, kakek, paman, bibi, sepupu dan keluarga besar lainnya yang selalu mendukung dan mendoakan tiada henti.
9. Teman-teman rumah, teman kuliah, teman dekat di tempat magang, dan seluruh dosen prodi Bisnis Digital.
10. Bapak Setyo Budi Prabowo, S.ST. dan Ibu Imas Aulia Ruandini, M.Pd selaku mentor dan narasumber dari BSSN Museum Sandi

Penulis menyadari segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan laporan magang ini. Oleh karena itu, Penulis memohon maaf atas kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan agar penulisan laporan selanjutnya menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat untuk menambah wawasan bagi Penulis khususnya, serta bagi pembaca umumnya.

Yogyakarta, 31 Desember 2023



Devastia Ade Ima Vidyaningrum

DAFTAR ISI

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN iii
ABSTRAK iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
BAB I PENDAHULUAN 12
1.1 Latar Belakang 12
1.2 Rumusan Masalah 18
1.3 Batasan Penelitian 18
1.4 Tujuan Penelitian 19
1.5 Manfaat Penelitian 19
BAB II KAJIAN PUSTAKA 20
2.1 Kualitas Layanan 20
2.1.1 Pengertian kualitas layanan 20
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 21
2.2 Kepuasan Pelanggan 25
2.2.1 Pengertian kepuasan pelanggan 25
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan 26
2.3 Penelitian Terkait 30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 34
3.1 Tipe penelitian 34
3.2 Populasi dan Sampel 34
3.3 Sumber data 35
3.4 Teknik Pengumpulan Data 35
3.4.1 Wawancara 35
3.4.2 Informan 36
3.4.3 Validasi Data 36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 38
4.1 Analisis Data 38
4.1.1 Gambaran Umum 38
4.1.2 Unsur-Unsur Kualitas Layanan 41
4.2 Analisi Data Kualitatif 46
4.2.1 Manajemen dalam prosedur pelayanan 47
4.2.2 Layanan dan fitur-fitur yang diberikan kepada pengunjung 51
4.2.3 Pengelolaan Internal Sumber Daya Manusia di Museum Sandi untuk upaya pelayanan 56
4.2.4 Penanganan layanan aduan, kritik, dan saran 62
4.2.5 Pengelolaan dan pengembangan sarana prasarana 65
4.3 Pembahasan 69
4.3.1 Manajemen dalam prosedur pelayanan 69
4.3.2 Layanan dan fitur-fitur yang diberikan kepada pengunjung 71

4.3.3 Pengelolaan Internal Sumber Daya Manusia di Museum Sandi untuk upaya pelayanan 73
4.3.4 Penanganan layanan aduan, kritik, dan saran 76
4.3.5 Pengelolaan dan pengembangan sarana prasarana beserta kendalanya ... 77
4.4 KESIMPULAN 80
4.5 SARAN 80
LAMPIRAN 85

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....32
Tabel 4.2 Berdasarkan Pendidikan.....33
Tabel 4.3 Berdasarkan Pekerjaan.....33
Tabel 4.4 Unsur-Unsur dalam Pembuatan Kuesioner.....43-44
Tabel 4.5 Nilai Persepsi Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....45
Tabel 4.6 Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif.....72
Tabel 4.7 Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif.....74
Tabel 4.8 Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif.....76-77
Tabel 4.9 Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif.....78
Tabel 4.10 Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif.....79

DAFTAR GAMBAR

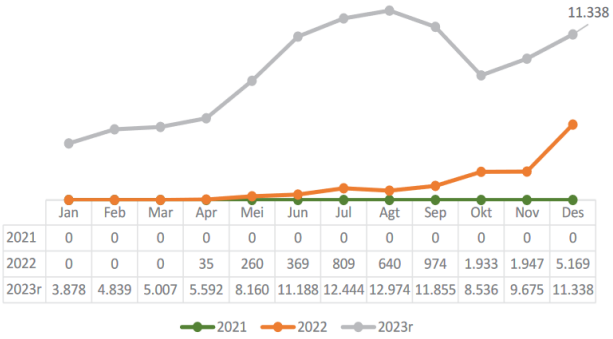
Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Daerah Istimewa Yogyakarta, 2021-2023..... 13

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Yogyakarta merupakan daerah yang terkenal mempunyai berbagai macam destinasi pariwisata menarik yang dapat memukau perhatian pengunjung domestik maupun pengunjung mancanegara. Jenis wisatanya pun beragam dan juga dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori seperti wisata budaya, sejarah atau edukasi, kuliner, alam, dan masih banyak lagi. Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, pariwisata yang ada di Indonesia terdiri dari berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang ditawarkan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Undang-undang ini juga menyatakan bahwa pariwisata didukung oleh semua elemennya (Rusdiananingtyas et al., 2017). Tujuan dari dibangunnya tempat wisata berhubungan dengan banyak elemen seperti peningkatan ekonomi dari daerah tempat wisata, mengatasi masalah pengangguran, melestarika alam dan budaya.

Adanya kenaikan jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara yang mengunjungi Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi bukti bahwa pembangunan sarana prasarana dan kualitas layanan yang disediakan telah meningkat dari waktu ke waktu (Rifai, 2020). Beberapa strategi telah dikerahkan oleh Dinas Pariwisata D.I. Yogyakarta seperti meningkatkan kuantitas dan kualitas destinasi pariwisata. Usaha untuk melakukan pemasaran yang efektif dan efisien serta mengoptimalkan perluasan jaringan kerjasama juga sudah dikerahkan (Rusdiananingtyas et al., 2017). Apalagi pada saat ini sudah banyak dilakukannya pembangun infrastruktur fasilitas-fasilitas tempat wisata dan penataan tata letak lokasi wisata agar lebih tertata. Hal ini juga dapat menjadi alasan ketertarikan warga negara asing untuk mengunjungi dan berharap untuk menemukan hal baru yang tidak ada di negara mereka.



Sumber : Berita Resmi Statistik BPS D.I. Yogyakarta

Gambar 1.1

Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Daerah Istimewa Yogyakarta, 2021-2023

Berdasarkan data resmi pada Berita Resmi Badan Pusat Statistika D.I. Yogyakarta (2024) kunjungan mancanegara telah pulih dan meningkat kembali setelah berakhirnya masa pandemi Tercatat pada tahun 2022 bulan April wisatawan mancanegara mulai datang melalui Yogyakarta International Airport untuk berkunjung. Kemudian di bulan-bulan selanjutnya jumlah kunjungan cenderung mengalami kenaikan. Pada tahun 2023 tentunya mengalami kenaikan yang signifikan daripada tahun 2022. Sepuluh negara yang paling banyak mengunjungi Daerah Istimewa Yogyakarta dari Januari hingga Desember 2023 adalah Malaysia, Singapura, Tiongkok, Perancis, Amerika Serikat, India, Jerman, Jepang, Italia, dan Inggris.

Pengopmalisasian sarana prasarana dan memperluas jaringan kerjsama memang perlu, akan tetapi di setiap tempat wisata juga harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan

kepada pengunjung (Mendrofra 2022). Baik atau tidaknya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan yang diharapkan pengunjung dengan apa yang mereka dapatkan secara nyata. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindangan yang ditawarkan disuatu tempat oleh satu pihak ke pihak lain yang tidak berbentuk serta tidak ada dampaknya terhadap kepemilikan (Sasongko, 2021). Kualitas layanan yang baik dapat berupa tampilan secara fisik atau mempunyai wujud, membuat suatu peluang bahwa produk atau layanan akan menjalankan secara fungsinya tanpa kegagalan, respon yang diberikan, jaminan yang telah disetujui kedua belah pihak, pihak pemberi layanan harus dapat menempatkan diri di posisi orang lain untuk dapat merasakan apa yang pelanggan atau pengunjung rasakan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang terjadi ketika seseorang secara mental membandingkan kinerja (outcome) suatu produk dengan kinerja (outcome) yang diharapkan. Pelanggan menjadi tidak puas ketika kinerjanya tidak sesuai harapan. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan, maka pelanggan tersebut akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau puas (Sasongko, 2020). Apabila pelanggan atau pengunjung suatu tempat merasakan kepuasan yang lebih besar daripada kekecewaan, maka mereka akan mempunyai kemauan untuk merekomendasikannya kepada orang lain dan kemungkinan akan melakukan kunjungan lagi (Rifai, 2020).

Menurut Peraturan Pemerintah No.66 Tahun 2015 tentang Museum, Museum adalah lembaga yang berfungsi melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi, dan mengomunikasikannya kepada masyarakat. Destinasi pariwisata edukasi yang banyak dijumpai di daerah Yogyakarta, salah satunya adalah museum. Museum dibangun terbuka untuk umum serta dapat melakukan edukasi terkait sejarah benda-benda yang ada didalamnya. Fungsinya adalah melakukan pengelolaan bukti material dan memamerkan warisan budaya dan lingkungannnya yang bersifat kebendaan maupun tidak berupa benda untuk tujuan penelitian,

pendidikan, pengkajian, dan kesenangan. Upaya museum untuk menjangkau seluruh pengunjung atau masyarakat biasanya melalui pameran keliling, temporer, dan permanen.

Museum yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dikelola oleh FKMK yang akan bersinergi dengan Dinas Kebudayaan Kota Yogyakarta dan Barahmus DIY dalam penyusunan program kerja pemajuan permuseuman (Adhika, 2022). Museum yang telah terdaftar dalam Badan Musyawarah Museum atau Barahmus kemudian akan dibagi menjadi dua macam yaitu museum pemerintah dan museum swasta (Murti, n.d.). Adapun museum pemerintah seperti: Museum Affandi, Dirgantara, Benteng vredeburg, Nasional Yogyakarta, dan Puro Pakualam. Sedangkan museum swasta seperti: Museum Ullen Sentalu, Gempa, dan Tembi. Meskipun sudah masuk dalam Barahmus D.I. Yogyakarta, museum-museum tersebut dinaungi oleh organisasi maupun instansi yang berbeda-beda (Kurniansyah & Sektiadi, 2016).

Terdapat Museum Keraton Yogyakarta yang cukup populer di kalangan wisatawan karena berlokasi di sekitar keraton atau tempat tinggal dari sultan. Pada museum ini didalamnya terdapat museum, Lukisan, Keraton, Hamengku Buwono IX dan museum Kereta, Museum Hamengku Buwono IX terletak dalam kompleks Keraton yang didalamnya berisi benda-benda yang pernah digunakan Sri Sultan Hamengku Buwono IX. Koleksi benda-benda pusaka milik Museum Keraton Yogyakarta terbuat dari berbagai macam bahan baku mulai dari, dari perunggu, kayu jati, kertas, kaca besi dan kulit. (Prabasmara et al., 2019).

Salah satu museum yang merupakan museum pemerintah daerah Kota Yogyakarta yaitu Museum Sandi yang terletak di Kotabaru. Museum Sandi merupakan aset Badan Siber dan Sandi Negara sekaligus sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan BSSN yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Proteksi Ekonomi Digital, Deputi Bidang Proteksi (Profil Museum Sandi, t.t.).Edukasi budaya keamanan informasi yang berkaitan dengan era digial saat dan melaksanakan pengelolaan museum merupakan tugas dari museum

ini. Beberapa layanan yang ada di Museum Sandi antara lain: layanan kunjungan, fasilitas, edukasi, informasi, aduan, dan pemeliharaan.

Museum Sandi berperan sebagai pengelolaan museum kriptologi dan edukasi budaya keamanan dan informasi. Ada enam pelayanan yang diberikan oleh Museum Sandi dan diharapkan semua layanan itu ada penerimanya. Misalnya layanan kunjungan yang dibuka agar dikunjungi oleh masyarakat dan cara mengedukasi masing-masing usia yang berbeda. Targetnya lainnya yaitu orang dapat mengetahui hal baru tentang persandian, yang awalnya gak tahu menjadi tahu sejarah sandi yang ada di Indonesia dan kemanapun dapat mempraktikan sandi secara sederhana. Kemudian mengenai edukasi budaya keamanan informasi, yang sekarang sedang marak dilakukan pemerintah untuk mengedukasi masyarakat mengenai bagaimana cara menjaga data diri.

Apabila dibandingkan antara Museum Keraton Yogyakarta dengan Museum Sandi, maka dapat disimpulkan bahwa Museum Keraton Yogyakarta yang lebih menjadi pusat rujukan wisatawan. Padahal jika dibandingkan tarif masuk ke Museum Sandi tidak berbayar, sedangkan Keraton Yogyakarta pengunjung akan dikenai biaya Rp 15.000 untuk domestik dan Rp 25.000 untuk wisatawan asing . Banyaknya koleksi yang dimiliki oleh museum Keraton Yogyakarta, perlengkapan jumenengan atau penobatan raja, dan tempatnya yang sangat strategis serta populer paling banyak menarik perhatian pengunjung. Setiap pengunjung akan disambut sebagai tamu raja dan ditemani oleh abdi dalem sebagai pemandu.

Terdapat empat museum kriptologi atau persandian yang ada di dunia yaitu National Cryptologi Museum di Amerika, Bletchley Park di Inggris, Muzey Kriptografii di Rusia, dan Museum Sandi di Indonesia (Anttila et al., 2014). Museum yang sama sistemnya dengan Museum Sandi adalah National Cryptologi Museum di Amerika yang berada dibawah naungan National Security Agency (NSA). Sama halnya dengan Museum Sandi yang memakai

bangunan bekas bersejarah atau cagar budaya dan tiket masuknya tidak dipungut biaya apapun (National Cryptologic Museum, n.d.). Pada museum yang berada dibawah naungan pemerintah secara resmi memang berfokus pada tugasnya untuk pemeliharaan benda bersejarah dan edukasi, sehingga tidak ada target khusus mengenai jumlah pengunjung yang diatur secara tertulis. Akan tetapi, museum-museum tersebut secara tidak langsung dihimbau untuk selalu berkembang baik dalam hal sarana prasarana maupun strategi pemasarannya.

Alasan peneliti melakukan penelitian di Museum Sandi dikarenakan peneliti telah berhasil menuntaskan periode magang di Museum Sandi selama bulan Agustus – Desember melalui program Kampus Merdeka Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, sehingga selama magang sudah melakukan riset dan berusaha memperoleh informasi mengenai Museum Sandi. Kemudian tema penelitian ini juga masih termasuk ke dalam ranah manajemen atau pengelolaan suatu perusahaan dan sesuai dengan jurusan peneliti. Dari penelitian ini, peneliti dapat mengetahui mengenai aspek apa saja yang membuat pengunjung merasa puas terhadap suatu tempat yang dikunjunginya dan apa saja yang menjadi nilai suatu perusahaan bagi konsumen. Peneliti juga dapat mengetahui mengenai pengelolaan internal perusahaan seperti pada bidang Sumber Daya Manusia, sarana prasarana, prosedur layanan, penanganan aduan, dan mekanisme pelaksanaan pelayanan.

Museum Sandi merupakan tempat wisata Yogyakarta yang termasuk dalam Wilayah Bebas Korupsi (WBK). Semua tempat yang berlogo WBK sudah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017 bahwa harus ada Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Isi dari Kuesioner juga telah diatur yaitu terdapat sembilan unsur seperti persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana;

perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan yang terakhir sarana dan prasarana.

Survei Kepuasan Masyarakat di Museum Sandi terletak di ruang lobi dan sudah diberlakukan beberapa tahun terakhir. Hasil data Survei Kepuasan Masyarakat setahun terakhir yang sudah diolah mendapatkan hasil penilaian berupa predikat A atau sangat baik dengan interval 4.50-4.00 pada setiap unsurnya. Hal ini perlu ditindaklanjuti dan dilakukannya observasi lebih lanjut untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh Museum Sandi, sehingga mendapatkan penilaian yang tinggi oleh masyarakat.

Berdasarkan hal di atas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian terhadap bentuk kualitas layanan yang diberikan oleh BSSN Museum Sandi kepada pengunjung. Kualitas layanan tersebut dapat berupa kualitas sarana prasarana disediakan, kompetensi atau kemampuan, keramahan, dan kesopanan dari petugas. Dalam penelitian ini akan meneliti apakah pengunjung sudah merasa puas atau belum terhadap layanan dari Museum Sandi, kemudian menelusuri lebih lanjut aspek dan upaya apa saja yang Museum Sandi lakukan untuk memenuhi harapan pengunjung.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pokok-pokok permasalahan yang telah dijelaskan di atas maka, peneliti melakukan penelitian lebih dalam terhadap unsur-unsur yang mendapatkan penilaian sangat baik dari masyarakat dan menelusuri kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Museum Sandi kepada pengunjung.

1.3 Batasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan berupa waktu pengambilan data yang hanya dibatasi pada setahun terakhir dari Survei Kepuasan Masyarakat. Pada pengisian survei ini

tidak mewajibkan semua pengunjung untuk mengisinya sehingga data jumlah pengunjung dengan jumlah pengisi Survei Kepuasan Masyarakat berbeda. Pada penelitian ini hanya membahas mengenai analisis perhitungan data sederhana dan menelusuri alasan dari penilaian bagus yang diberikan masyarakat. Pembahasannya fokus pada lima aspek saja yaitu terkait prosedur layanan, jenis layanan, Sumber Daya Manusia, layanan aduan, dan sarana prasarana.

1.4 Tujuan Penelitian

Mendeskripsikan kualitas layanan yang diterapkan oleh Museum Sandi pada saat melayani pengunjung dan mengetahui unsur-unsur apa saja yang telah dipersiapkan agar sesuai dengan harapan pengunjung.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang ditelah dituliskan maka manfaat pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

a. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber wawasan atau ilmu pengetahuan terhadap kualitas pelayanan dalam menghadapi pengunjung.

b. Secara praktis

1. Dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan mengenai kualitas yang perlu dipertahankan dan yang perlu diperbaiki lagi.
2. Dapat digunakan sebagai referensi yang lebih mendalam terkait topik yang dibahas.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan

2.1.1 Pengertian kualitas layanan

Menurut Kotler (2002) baik atau tidaknya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan yang diharapkan pengunjung dengan apa yang mereka dapatkan secara nyata. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang ditawarkan disuatu tempat oleh satu pihak ke pihak lain yang tidak berbentuk serta tidak ada dampaknya terhadap kepemilikan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dari tiap-tiap konsumen meskipun masing-masing orang mempunyai keinginan yang berbeda. Meskipun begitu petugas yang baik pasti dapat melayani dengan baik sesuai dengan sifat dan karakter dari konsumen tersebut.

Pelayanan yang baik dapat dinilai dari sebelum konsumen melakukan transaksi, tindakan ini merupakan tindakan yang penting karena akan mempengaruhi tindakan selanjutnya dari konsumen untuk melakukan transaksi atau tidak. Selanjutnya untuk sesudah terjadinya transaksi juga harus melakukan pelayanan yang baik agar konsumen merasa nyaman sampai akhir dan melakukan pembelian atau datang kembali. Akan tetapi banyak yang menganggap remeh hal ini dikarenakan mereka hanya merasa wajib melayani pelanggan atau konsumen pada saat melakukan kunjungan atau transaksi saja.

Segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen dikenal sebagai kualitas pelayanan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai jasa atau service yang diberikan oleh pemilik jasa, seperti kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan, yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Dari beberapa definisi dan cara pandang

orang yang berbeda-beda (Widjoyo Putro et al., 2014) kualitas terdapat elemen-elemen meliputi :

a. Usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan.

b. Mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Kualitas dapat berubah sesuai dengan kondisi.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan bagaimana pelanggan melihat layanan yang sebenarnya mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan tentang kualitas layanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan pembeli berlangsung lebih lama dari waktu pembelian hingga pelayanan purna jual; hubungan ini tidak pernah berakhir selama masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik karena mereka memberikan sumber daya untuk perusahaan bertahan (Widjoyo Putro et al., 2014).Berikut merupakan tingkat kepuasan setiap indikator dalam dimensi kualitas pelayanan yang ada:

a) *Tangibles /* bukti langsung

Penampilan fisik fasilitas, seperti tata letak gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruang, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan, adalah faktor penting. Dalam mengevaluasi barang atau jasa, dimensi kualitas tangible atau bukti langsung sangat penting. Fokus utamanya adalah komponen fisik dan material yang dapat dirasakan, dirasakan, atau dilihat konsumen (Maulana et al., 2022).

Dalam industri makanan, tangibles mencakup penampilan produk seperti presentasi visual produk, kualitas bahan baku yang digunakan, dan kemasan yang menarik. Bagi penyedia layanan, tangibles mencakup kondisi fisik bangunan, peralatan, dan penampilan karyawan, yang memberikan kesan awal tentang kualitas layanan yang ditawarkan. Bisnis dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas barang atau layanan yang mereka tawarkan dengan memperhatikan dan meningkatkan dimensi tangibles.

Dalam lingkup tempat wisata dapat tergantung dalam kategori tempat wisata tersebut. Biasanya dapat berupa bangunan dan arsitekturnya seperti istana, candi, gereja kuno, atau bangunan bersejarah lainnya yang dapat menjadi daya tarik wisata. Ada juga patung, monumen, dan koleksi museum yang didalamnya terdapat benda bersejara, seni, atau artefak yang dapat dipamerkan untuk dipelajari dan dilihat langsung oleh pengunjung. Akan tetapi, di dalam tempat-tempat tersebut pastinya harus ada elemen pendukung seperti tersedianya tempat parkir yang aman dan toilet agar pengunjung merasa aman dan nyaman.

b) Reability / keandalan

Reliabilitas didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, seperti memberikan informasi yang tepat, membantu menyelesaikan masalah, dan memberikan layanan secara handal (Maulana et al., 2022). Kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan disebut sebagai dimensi keandalan atau reliability dalam kualitas pelayanan. Karena menciptakan ekspektasi yang dapat dipercaya, keandalan ini merupakan pilar penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Sebuah layanan dianggap andal jika dapat menjadwalkan penerbangan secara tepat waktu, mengurangi keterlambatan, dan memberikan layanan yang konsisten dari waktu ke waktu. Dalam situasi seperti ini, membangun kepercayaan pelanggan dan memelihara hubungan jangka panjang dengan mereka sangat penting untuk keandalan. Untuk

meningkatkan aspek keandalan dalam kualitas pelaya nan, penting untuk memastikan bahwa janji yang dibuat sesuai dengan kenyataan yang dihasilkan.

c) *Responsiveness /* ketanggapan

Responsiveness didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam menangani konsumen atau pelanggan dalam hal membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap (Cornellia, 2018; Firmansyah & Dede, 2022). Hal ini termasuk kesigapan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan. Peristiwa demikian sekarang ini dapat disebut dengan sebutan fast response yang artinya kemampuan atau tindakan untuk merespons dengan cepat terhadap situasi atau permintaan yang diberikan disebut "respon cepat".

Sikap seperti ini sangat penting dalam berbagai konteks, seperti komunikasi bisnis, layanan pelanggan, atau keamanan. Dalam dunia teknologi dan komunikasi modern, respons cepat sering dianggap sebagai indikator efisiensi dan produktivitas. Ketika pelanggan mengalami masalah atau membutuhkan bantuan, mereka mengharapkan respons yang cepat dan efektif dari penyedia layanan untuk memenuhi permintaan, pertanyaan, atau masalah mereka. Layanan yang responsif tidak hanya memberikan solusi dengan cepat tetapi juga menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan dengan memberikan respons yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

d) *Assurance /* jaminan

Pengetahuan karyawan mengenai produk secara tepat, kualitas kesantunan, perhatian dan kesopanan(Maulana et al., 2022). Dibutuhkan pada saat pelayanan dan terampil dalam mengemukakan informasi. Petugas atau karyawan harus mempunyai kemampuan untuk memberikan keamanan, dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan yang berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan. Asuransi ini dapat

berhubungan dengan kesehatan atau keselamatan pelanggan, kondisi produk, dan bentuk pelayanannya.

Kemampuan penyedia layanan biasanya memberikan bukti dan keyakinan kepada pelanggan bahwa layanan mereka berkualitas tinggi dan dapat diandalkan. Hal ini dapat berupa keahlian dan kompetensi karyawan, keandalan proses penyediaan layanan, dan transparansi serta integritas dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Penyedia layanan memberikan pengalaman pelanggan yang positif dan membangun hubungan yang kuat. Jaminan yang kuat tentunya membuat pelanggan percaya bahwa mereka akan mendapatkan nilai yang dijanjikan dari layanan yang mereka beli. Pelanggan juga yakin bahwa mereka akan dilayani dengan standar yang tinggi. Dengan demikian, pelanggan lebih puas dan lebih setia.

e) *Emphaty /* empati

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan termasuk kemudahan komunikasi dengan perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan upaya perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan (Adhika, 2022). Empati menunjukkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan secara mendalam perasaan, kebutuhan, dan perspektif pelanggan.

Dapat berupa mendengarkan dengan penuh perhatian, mengidentifikasi dan merespons secara tepat terhadap emosi atau keadaan yang dialami pelanggan, dan menunjukkan kepedulian dan semangat dalam interaksi mereka. Empati ini merupakan bagian yang penting dari meningkatkan kualitas layanan karena memungkinkan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih baik. Maka dari itu petugas dapat membuat lingkungan yang ramah dan mendukung bagi pelanggan, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya empati, penyedia layanan juga dapat lebih baik

memahami kebutuhan unik pelanggan, sehingga mereka dapat memberikan solusi yang tepat dan membuat pengalaman pelanggan menjadi lebih personal dan signifikan.

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut harus perlu diperhatikan dikarenakan dengan kemajuan teknologi saat ini, pelanggan atau konsumen dapat dengan mudah melakukan penilaian di beberapa platform maupun gmaps. Apabila komentar atau penilaian bersifat negatif akan mempengaruhi kinerja instansi dan secara tidak langsung calon konsumen akan ikut berspekulasi yang tidak baik. Dengan fokus pada kelima dimensi kualitas layanan, organisasi dapat memperoleh keunggulan kompetitif di pasar yang kompetitif dan meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan memperkuat reputasi penyedia layanan.

2.2 Kepuasan Pelanggan

2.2.1 Pengertian kepuasan pelanggan

Menurut Sahabbudin (2019) kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan yang dihasilkan dari menilai apa yang dirasakan pelanggan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap sebuah barang atau jasa. Definisi kepuasan menurut Kotler dan Keller (2018) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diharapkan dengan kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan adalah respons atau tanggapan yang diberikan oleh konsumen setelah memenuhi kebutuhan mereka akan sebuah produk atau jasa, sehingga konsumen merasa nyaman dan senang karena harapan mereka telah terpenuhi. Kepuasan pelanggan juga sering menjadi salah satu tujuan utama dari strategi pemasaran bisnis, baik untuk bisnis yang bergerak dalam produksi barang atau jasa (Paisal, 2013).

Pelanggan mungkin tidak puas jika kinerja kurang dari yang mereka harapkan, jika kinerja memenuhi harapan mereka akan puas, dan jika kinerja lebih dari yang mereka harapkan mereka akan sangat puas atau senang (Tangkere, 2017). Pada saat pelanggan datang ke suatu tempat, pasti sebelumnya mereka sudah mengharapkan pelayanan yang baik dan berkualitas yang nantinya dapat memuaskan keinginan mereka. Apabila berkaitan dengan penyedia suatu layanan maka dapat dengan meningkatkan layanan, produk, dan lebih memperhatikan tata letak ruangan. Petugas bagian pelayanan yang berhadapan langsung dengan pelanggan atau pengunjung harus memperhatikan pengalaman yang mereka tawarkan dengan mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan preferensi pelanggan. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha untuk membuat pengunjung merasa senang. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan sangat penting untuk bisnis dan pelayanan.

Kepuasan pengunjung yang tinggi meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi bisnis atau tempat. Oleh karena itu, memahami dan mengelola kepuasan pengunjung dengan baik adalah kunci kesuksesan dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Perusahaan atau instansi dapat menganalisis kepuasan melalui berbagai metode seperti survei, umpan balik, dan evaluasi pengalaman pengunjung untuk mengetahui sejauh mana intensi atau kebutuhan pengunjung terpenuhi. Apabila hasil analisis kepuasan pengunjung yang menunjukkan hasil yang positif, maka akan menjadi indikasi bahwa layanan atau produk tersebut efektif dan sesuai dengan harapan pengunjung.

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Setiap instansi harus dapat memahami apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena sangat penting bagi setiap bisnis. Dalam dunia yang semakin terhubung dan sempit

karena pengaruh digitalisasi, pelanggan memiliki lebih banyak pilihan daripada sebelumnya, sehingga kepuasan pelanggan haruslah sangat diperhatikan.

Persepsi pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor dan beberapa komponen penting yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor ini yang akan berkontribusi pada pembentukan hubungan jangka panjang yang kuat antara perusahaan dan pelanggan (Rosyda, 2020). Berikut merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan:

a) Produk

Produk yang berkualitas tinggi biasanya tercipta setelah menampung masukan terbaik karena kualitas merupakan representasi atau ekspektasi pelanggan dengan apa yang dibuat oleh produsen(Rosyda, 2020). Untuk membuat produk dipercaya, tentunya ada beberapa hal yang harus diperhatikan termasuk kesesuaian yang dibutuhkan, rentan waktu daya tahan produk yang harus diperhatikan, kelebihan produk yang telah dibuat, dan keandalan produk pembuatan. Hal ini akan mempengaruhi minat pelanggan dan keberlangsungan. Ini menumbuhkan kepercayaan dan kesetiaan kepada produsen untuk terus membeli produk mereka.

b) Harga

Patokan harga merupakan hal yang krusial bagi setiap bisnis karena setiap harga yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen merupakan tolak ukur produk itu sendiri (Mendrofra & Zalukhu, 2022). Karena harga akan berpengaruh terhadap permintaan produk pasar, harga harus dipilih berdasarkan tingkat bahan baku, alat yang digunakan, dan tingkat kesulitan. Selain hal tersebut, dalam menentukan harga juga dibutuhkan riset terlebih dahulu untuk melakukan perbandingan dengan perusahaan lain.

c) Pelayanan Pelanggan

Layanan yang bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan hubungan antara produsen dan konsumen adalah pilar utamanya (Maulana et al., 2022). Hal yang tak kalah penting dari layanan ini adalah mendengarkan keluhan atau masukan pelanggan untuk membuat solusi yang tepat dan membuat produk yang lebih baik dan lebih disukai pelanggan.

d) Pengalaman Pelanggan

Pengalaman pelanggan mencakup semua interaksi dan komunikasi pelanggan dengan perusahaan (Rosyda, 2020). Terhitung sejak pra-pembelian hingga pasca pembelian. Pengalaman pelanggan yang baik dapat membangun hubungan yang kuat antara merek dan konsumen. Selain itu juga dapat meningkatkan loyalitas dan memperluas basis pelanggan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi pengalaman pelanggan termasuk kemudahan berinteraksi dengan perusahaan, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, konsistensi dalam memberikan layanan, dan proses bisnis yang jelas dan transparan. Dengan memperhatikan pengalaman pelanggan maka perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi yang baik di pasar.

2.2.3 Konsep Pengukuran Kepuasan

Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, bisnis harus dapat melacak dan mengukur kepuasan pelanggan. Dari pengukuran kepuasan ini, perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan strategi kepuasan pelanggan. Maka perlu dilakukan pengukuran kepuasan melalui beberapa metode (Sasongko, 2020)

a. Sistem keluh dan saran

Sangat wajar bagi perusahaan untuk memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyuarakan pendapat, keluhan, atau saran jika ada orientasinya. Perusaahaan dapat menggunakan berbagai jenis media, seperti saluran telepon bebas pulsa, menempatkan kotak

saran di lokasi yang mudah dijangkau tetapi sering dilewati pelanggan, dan sebagainya. Dalam sistem keluhan dan saran, pelanggan harus diberi kesempatan seluas-luasnya untuk menyampaikan pendapat, saran, dan keluhan mereka. Akan tetapi tidak semua pelanggan yang tidak puas akan memberi tahu atau mengisi sistem keluh dan saran yang telah disediakan tentang keluhan mereka karena metode ini tidak aktif.

1. Ghost shopping

Metode yang cara kerjanya yaitu dengan mempekerjakan atau menugaskan beberapa orang yang disebut ghost shopper agar bertindak sebagai pelanggan potensial untuk barang dan jasa yang dijual oleh perusahaan atau perusahaan yang bersaing. Kemudian mereka melaporkan kekuatan dan kelemahan apa saja yang dimiliki oleh produk atau jasa dari perusahaan saingan. Selain itu, ghost shopper juga dapat melihat bagaimana perusahaan dan pesaingnya berinteraksi dan memperlakukan pelanggan.

2. Lost customer analysis

Dengan metode ini berarti perusahaan harus menghubungi pelanggan yang sudah tidak membeli atau berganti pemasok agar dapat memahami penyebabnya. Selanjutnya mengambil tindakan untuk memperbaiki hal-hal di masa depan. Dengan hal ini perusahaan dapat mengetahui apa saja yang membuat pembeli tidak melakukan pembelian ulang, apakah berkaitan dengan kesalahan murni perusahaan atau bukan.

3. Survey kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan survei yang dikirim melalui telepon, pos, atau wawancara pribadi. Metode ini memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pelanggan dan mendapatkan perhatian mereka. Survei ini juga menunjukkan kepada bisnis bahwa mereka menaruh perhatian terhadap pelanggan. Metode survey kepuasan pelanggan mempunyai empat macam yaitu *directly reported satisfaction, derivet dissatisfacatin, problem analysis,* dan *importance performance analysis.*

2.3 Penelitian Terkait

Pada penelitian yang dilakukan oleh Tengkere Ellen Grace (2017) untuk melakukan pengujian terhadap pelayanan di objek wisata puncak Temboan Tomohon mengenai tingkat kepuasan dari pengunjung dan mencari tahu kelebihan dan kekurangan apa saja dari pelayanan yang telah dilakukan, serta faktor apa saja yang harus diperbaiki dan dikembangkan. Jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan wawancara menggunakan kuesioner yang sudah ditentukan dan jumlah sampel 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan secara umum membuat pengunjung puas dan terdapat indikator yang memiliki kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah, yang berarti bahwa layanan harus ditingkatkan dan diberi perhatian yang lebih khusus.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Winda et al. (2018) untuk menganalisis kualitas layanan website Berrybenka apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna atau belum. Metode perhitungan yang dilakukan menggunakan webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Jenis penelitiannya adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan sampel sejumlah 100 responden menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan website *e-commerce* Berrybenka dianggap masih kurang akan tetapi sudah cukup baik, hal ini dikarenakan hasil analisis kesesuaiannya mendekati 100% dan analisis kesenjangan mendekati 0.

Penelitian Fitria (2020) yang bertujuan untuk menganalis pengaruh dari adanya kesadaran merk dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada toko busana muslim venka Gallery Banda Aceh. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan

sampel berjumlah 100 responden. Teknik yang digunakan yaitu sampling *nonprobability sampling* dengan penentuan sampelnya melalui pertimbangan tertentu. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap semua variabel yang diteliti. Hal ini berarti toko sudah mengenali akan hadirnya merk dan telah memberikan kualitas yang baik atas produknya, sehingga memenuhi harapan atau kepuasan konsumen.

Penelitian Arianto dan Muhammad (2018) yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung hotel Dharmawangsa, baik secara parsial atau simultan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif dengan sampel berjumlah 100 orang. Teknik yang digunakan yaitu *sampling purposive* dengan teknik analisis deskriptif dan uji regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, dan fasilitas serta pelayanan memenuhi harapan sehingga memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari pengunjung.

Penelitian oleh Hadha (2023) yang mempunyai tujuan untuk menganalisis kepuasan pengunjung di Statistik Terpadu BPS RI dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel yang berjumlah 50 orang. Teknik yang digunakan merupakan random *sampling* yang berarti semua dapat mengisi asalkan sudah melakukan kunjungan ditempat penelitian. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah presentasi pengunjung perempuan lebih banyak daripada laki-laki, prioritas utama yang harus ditingkatkan yaitu terdapat pada kesesuaian biaya pelayanan serta ketersediaan sarana prasarana. Kemudian dengan perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen disimpulkan bahwa indeks pada Pelayanan Statistik Terpadu BPS RI mendapatkan predikat sangat baik dan memuaskan pengunjung.

Penelitian oleh Rangkuti dan Kurniawan (2022) yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, kemudian dari hasil penelitian ini akan diberikannya berupa saran perbaikan unsur yang paling rendah penilaiannya. Jenis penelitian ini adalah mixed methods atau kuantitatif kualitatif. Metode yang digunakan yaitu teknik *accidental sampling* dengan menentukan sampel secara kebetulan menggunakan lima orang informan. Hasil penelitian ini adalah pelayanan publik yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sudah baik, akan tetapi pada bagian waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran, serta masukan masih perlu untuk diperbaiki lagi. Hal yang perlu diprioritaskan yaitu pembuatan pelayanan terpadu satu pintu agar antrean tidak menumpuk dan diadakannya *training* kualitas Sumber Daya Manusia.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rukmana (2019) bertujuan untuk mengetahui cara pengeloaan Museum Benteng Vredeburg, faktor penghambat dan pendorong peningkatan pengelolaannya, dan strategi yang dilakukan sebagai upaya peningkatan pengelolaan Museum Vredeburg sebagai daya tarik wisata dalam pengoptimalan dari fungsinya. Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan sampel berjumlah 25 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penitian ini adalah observasi, *depth interview, quesioner,* dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah museum ini dikelola oleh Badan Pengelola Museum yang berada di bawah Pemerintahan Kota Yogyakarta sebagai pembina. Faktor penghambatnya terletak pada lingkungan fisik museum dan Sumber Daya Manusia yang mengelola, kemudian faktor pendorongnya terdapat pada nilai sejarah dan penggunaan teknologi modern yang telah diimplementasikan.

Penelitian oleh Mendrofa (2022) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang ada di Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli terhadap kepuasan pengunjung. Jenis

penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan sampel berjumlah 30 responden. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan adanya pengaruh dari fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, sehingga semakin tinggi peningkatan fasilitas wisata yang ada akan mempengaruhi kepuasan pengunjung di Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli.

Penelitian oleh Kristanto et al. (2023) bertujuan untuk mengetahui potensi dari Museum Radya Pustaka, beserta upaya yang dapat dilakukan untuk pengembangan destinasi wisata terpadu. Jenis penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan mengumpulkan dan menganalisis data dari informan. Hasil dari peneltian ini adalah adanya potensi dari Museum Radya Pustaka untuk menjadi destinasi wisata budaya, dibutuhkan strategi pengembangan daya tarik wisata dan diperlukannya strategi pengembangan aminitas serta dukungan pemasaran promosi yang baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Herlinda et al. (2022) bertujuan untuk mengetahui pengaruh adanya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Mall Pelayanan Publik di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rumus sampel jenuh yang berjumlah 60 orang. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang semakin baik dan memerhatikan kepentingan dari adanya dimensi kualitas layanan akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung Mall Pelayanan Publik di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barr

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif (Sugiyono, 2018) merupakan metode penelitian yang dapat digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah-masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti: mengajukan pertanyaan, menyusun prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para informan atau partisipan. Menganalisis data secara induktif, mereduksi, memverifikasi, dan menafsirkan atau menangkap makna dari konteks masalah yang diteliti (Hadha,2023).

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018) menggambarkan populasi sebagai area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. Ketetapan yang akan diberlakukan untuk populasi adalah apa yang dipelajari dari sebuah sampel. Dalam penelitian ini peneliti melakukan perhimpunan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan kepala museum dan staff bagian konservasi.

3.3 Sumber data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan sumber data sekunder yaitu menggunakan sekumpulam informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap kebutuhan data penelitian (Firmansyah & Dede, 2022). Melalui analisa yang dilakukan pada penelitian ini, hasil pengelohan data Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan dalam bentuk nilai rata-ratanya saja (indeks atau angka SKM), akan tetapi juga analisa kualitatif deskriptif.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode survei dengan mengolah data hasil kuesioner untuk mengukur variabel yang berisi item-item pertanyaan sebagai penjabaran dari indikator variabel. Data yang yang diperoleh merupakan data resmi yang bersumber dari instansi yang dijadikan tempat penelitian. Selanjutnya dari adanya data tersebut akan dilakukan penelitian lebih lanjut yaitu dengan melakukan interview untuk topik terkait.

Menurut Sugiyono (2018) ada beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian:

3.4.1 Wawancara

Wawancara adalah cara langsung untuk mendapatkan data atau informasi antara peneliti dan individu yang memahami subjek penelitian. Wawancara adalah metode komunikasi langsung antara peneliti dan individu yang memahami subjek penelitian.

3.4.2 Informan

Peneliti meminta tiga informan, satu orang sebagai pimpinan dan satu orang sebagai staff konservator. Berikut keterangan mengenai narasumber:

No	Nama Informan	Jabatan	Lamanya Bekerja
1	Setyo Budi Prabowo, S.ST.	Kepala Museum	8 tahun
2	Imas Aulia Ruandini, M.Pd	Konservator	4 tahun

3.4.3 Validasi Data

Metode triangulasi ialah salah satu metode yang dicoba untuk menguji suatu informasi yang dapat dikatakan valid ataupun tidak terhadap informasi yang diperoleh dari riset (Alfansyur & Mariyani, 2020). Metode triangulasi merupakan metode dalam pengumpulan informasi serta sumber yang ada selanjutnya sudah mengalami pengecekan data dari berbagai macam sumber denga beragam cara dan beragam waktu. Menurut Sugiyono (2018) terdapat 3 triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi teori.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah proses menguji data dari berbagai sumber atau informan sebelum diambil. Ini dapat meningkatkan kredibilitas data jika dilakukan dengan menguji data yang diperoleh selama perisetan melalui berbagai sumber atau

informan. Dalam penelitian ini data kepuasan pengunjung diperoleh dari rekapan resmi instansi tempat penelitian. Selanjutnya dari adanya data yang telah diolah dan diinterprestasikan, dapat diteliti lebih lanjut menggunakan tiga informan.

b. Triangular Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji data yang dapat dipercaya dan tekniknya berbeda dengan triangulasi sumber. Triangulasi teknik berarti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal ini, peneliti dapat menyilangkan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi sebelum digabungkan menjadi satu.

c. Triangulasi Teori

Tringulasi teori didasarkan pada gagasan bahwa fakta tidak dapat diperiksa untuk menilai tingkat kepercayaannya dengan satu teori atau lebih, hanya dengan membandingkan fakta atau hasil data dengan satu teori atau lebih. Data yang telah diolah dan hasil rata-ratanya mendapatkan predikat sangat baik kemudian ditindaklanjuti atau dibandingkan dengan upaya yang telah dilakukan instansi tersebut pada pengelolaan internalnya.

BAB IV
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

4.1.1 Gambaran Umum

Museum Sandi merupakan salah satu museum pemerintah yang ada di Yogyakarta terletak di tengah kota yaitu Kotabaru. Museum Sandi merupakan aset Badan Siber dan Sandi Negara sekaligus sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan BSSN yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Proteksi Ekonomi Digital, Deputi Bidang Proteksi (Profil Museum Sandi, n.d.). Beberapa layanan yang ada di Museum Sandi antara lain: layanan kunjungan, fasilitas, edukasi, informasi, aduan, dan pemeliharaan.

Museum ini buka mulai hari Senin sampai Sabtu dan menawarkan layanan yang langsung dapat dirasakan oleh setiap pengunjung. Setelah pengunjung selesai dipandu, mereka akan diberi arahan untuk mengisi survei kepuasan pengunjung yang terletak di ruang loby pintu masuk dan keluar. Akan tetapi mengisi survei ini sifatnya opsional dan tidak memaksa boleh mengisi maupun tidak. Layanan kunjungan merupakan layanan umum untuk mengunjungi museum dan akan dipandu oleh pemandu yang sigap dan ramah. Layanan edukasi disediakan untuk siswa maupun mahasiswa yang melakukan magang maupun penelitian. Terakhir layanan fasilitas yaitu masyarakat umum maupun komunitas dapat meminjam ruang aula, ruang perpustakaan, dan ruang komunitas untuk mengadakan acara. Dalam layanan kunjungan maupun peminjaman tempat tidak ada tarif yang diterapkan, sehingga masyarakat dapat dengan bebas mengunjungi museum tanpa harus mengeluarkan tarif tiket masuk.

Tabel 4.1

Pengunjung Berdasarkan Jenis kelamin

Row Labels	Jenis kelamin:	Usia:
Laki-laki	**66**	**66**
12 tahun atau kurang	3	3
13 – 19 tahun	19	19
20 – 29 tahun	30	30
30 – 45 tahun	8	8
46 – 55 tahun	4	4
56 tahun atau lebih	2	2
Perempuan	**84**	**84**
12 tahun atau kurang	3	3
13 – 19 tahun	26	26
20 – 29 tahun	35	35
30 – 45 tahun	18	18
46 – 55 tahun	2	2
Total	**150**	**150**

Sumber: Data diolah (2024)

Dalam data Survei kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Museum Sandi telah didapatkan bahwa terdapat 150 responden yang terdiri dari 66 orang laki-laki dan 84 orang perempuan. Setelah pengunjung dikategorikan dari umur 12 tahun sampai umur 56 tahun lebih, ternyata pengunjung yang paling banyak mengisi survei yaitu kisaran umur 20-29 tahun. Kemudian responden terbanyak kedua yaitu berkisaran umur 12 sampai 19 tahun. Dapat

disimpulkan bahwa kebanyakan pengunjung dan antusias untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berusia 12-29 tahun yang merupakan usia remaja sampai dewasa.

Tabel 4.2
Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan terakhir	**Jumlah**
Diploma	8
S2	12
S3	2
Sarjana/ S1	60
SD	5
SMA	54
SMP	9
Total Keseluruhan	**150**

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 4.3
Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	**Jumlah**
IRT	3
Pegawai Swasta	24
Pelajar/ Mahasiswa	100
PNS	5
TNI	2
Wiraswasta	16
Total Keseluruhan	**150**

Sumber: Data diolah (2024)

Pada tabel 4.2 diperoleh kesimpulan bahwa jumlah terbanyak pengunjung Museum Sandi yaitu bependidikan terakhir sarjana/S1 sebanyak 60 responden, lalu pada urutan kedua yaitu siswa SMA sebanyak 54 responden. Usia tersebut merupakan masa remaja sampai dewasa yang berasal dari kalangan siswa SMA sampai mahasiswa sarjana. Dari tabel 4.3 diketahui bahwa pengunjung terbanyak terdiri dari pelajar atau mahasiswa sebanyak 100 responden. Kemudian di posisi kedua yaitu pegawai swasta yang berjumlah 24 responden.

Dapat disimpulkan bahwa pengunjung Museum Sandi rata-rata berjenis kelamin perempuan berusia 12-29 tahun yang berasal dari golongan pelajar atau mahasiswa. Survei ini sifatnya tidak wajib atau memaksa, akan tetapi mereka meluangkan waktu untuk mengisi survei tersebut, maka dapat juga disimpulkan bahwa pelajar atau mahasiswa cenderung lebih kritis karena berkenan untuk mengisi survei setelah melakukan kunjungan. Jenis layanan yang sering digunakan masyarakat yaitu layanan kunjungan museum. Selain kunjungan, mereka biasanya juga menggunakannya untuk layanan edukasi seperti magang dan museum masuk sekolah.

4.1.2 Unsur-Unsur Kualitas Layanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, seluruh unsur pertanyaan sudah diatur didalamnya dan tidak dapat diubah oleh siapapun. Pada setiap instansi yang sudah termasuk dalam Wilayah Bebas Korupsi dihimbau untuk membuat pertanyaan kuesioner mencakup unsur-unsur yang telah diatur. Kemudian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat tersebut akan digunakan untuk mengukur kinerja dari instansi. Unsur-unsur tersebut mencangkup 9 hal yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan sarana prasarana.

Tabel 4.4

Unsur-Unsur Dalam Pembuatan Kuesioner

No.	Unsur-Unsur	Penjelasan
1.	Persyaratan untuk memperoleh layanan. Nilai rata-rata: 3,77	Hal ini berkaitan dengan teknis pelayanan bagian administratif ataupun persyaratan untuk memperoleh suatu layanan tersebut. Persyaratan merupakan hal dasar yang harus dipatuhi untuk mendapatkan suatu pelayanan. Pada unsur ini berarti dijelaskan bahwa seberapa mudahnya pengunjung mendapatkan persyaratan untuk memakai jenis-jenis layanan yang ada di Museum Sandi.
2.	Kemudahan dalam melakukan prosedur layanan. Nilai rata-rata: 3,73	Tata cara dalam suatu pelayanan yang harus dijalankan petugas pemanduan maupun penerima layanan atau pengunjung. Dalam prosedur ini juga termasuk mencakup layanan aduan yang dapat dilakukan oleh pengunjung. Hal ini juga berkaitan langsung dengan reability atau keandalan petugas dalam memberikan layanan, memberikan informasi, dan menyelesaikan masalah sesuai dengan perencanaan sistem di masing-masing tempat. Suatu pelayanan atau tindakan mempunyai mekanisme atau SOP sendiri yang sebelumnya memang dirancang untuk menyelesaikan suatu masalah. Hal ini berarti seberapa mudah prosedur atau sistem yang dirancang oleh Museum Sandi yang diberlakukan kepada pengunjung.
3.	Ketanggapan dan kesigapan petugas dalam memberikan layanan. Nilai rata-rata: 3,55	Mengenai jangka waktu penyelesaian yang diperlukan untuk melakukan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada. Ketanggapan dan kesigapan petugas pada saat pelayanan administrasi dan apabila terdapat pengunjung yang datang. Hal ini berkaitan dengan responsiveness atau ketanggapan karyawan dalam penangani konsumen untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat serta tanggap atau disebut dengan fast respon.
4.	Kesesuaian antara layanan yang ditawarkan dengan harapan pengunjung. Nilai rata-rata: 3,70	Berkaitan dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan yang disediakan. Museum Sandi mengupayakan untuk

		memberikan pelayanan terbaiknya sesuai dengan enam jenis pelayanan yang ada.
5.	Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Nilai rata-rata: 3,66	Kemampuan atau skill yang petugas dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalamannya dalam bidang pekerjaannya masing-masing. Semua hal tersebut harus dimiliki oleh petugas agar dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar.
6.	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan. Nilai rata-rata: 3,83	Petugas harus bersikap dan memperlakukan pengunjung dengan baik. Mulai dari perkataan maupun perlakuannya tidak boleh membuat pengunjung tidak nyaman dan tidak puas. Sikap yang ramah dan sopan tentunya menjadi tolak ukur pengunjung dalam menilai perilaku petugas.
7.	Kemudahan untuk menyampaikan aduan dan saran terkait layanan yang diberikan. Nilai rata-rata: 3,67	Terkait prosedur dalam aduan masyarakat terhadap suatu tempat dan cara penindaklanjutannya. Masyarakat dapat dengan bebas menyampaikan aduan, saran, dan masukan apabila terdapat suatu masalah ditempat tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanannya.
8.	Kualitas sarana dan prasarana di Museum Sandi. Nilai rata-rata: 3,74	Sarana adalah benda bergerak atau alat dari suatu kegiatan yang digunakan untuk mencapai tujuan, sedangkan prasarana adalah benda tidak bergerak yang menjadi tempat terselenggaranya suatu proses kegiatan. Hal ini termasuk dalam dimensi kualitas pelayanan tangibles atau bukti langsung yang berkaitan dengan penampilan bukti fisik yang memudahkan aktivitas pengunjung.

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017.

Setelah dilakukannya pengolahan data yang sesuai dengan skema penghitungan. Maka sudah terlihat seberapa baik atau buruk masyarakat dalam menilai kinerja Museum Sandi. Hasilnya adalah indeks penilaian interval yang diperoleh oleh Museum Sandi berada di angka 3,5324 – 4,00 atau mendapatkan

nilai A yang berarti termasuk dalam predikat sangat baik. Berikut nilai interval yang sudah di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel 4.5

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	**1,00 – 2,5996**	**25,00 – 64,99**	**D**	**Tidak baik**
2	**2,60 – 3,064**	**65,00 – 76,60**	**C**	**Kurang baik**
3	**3,0644 – 3,532**	**76,61 – 88,30**	**B**	**Baik**
4	**3,5324 – 4,00**	**88,31 – 100,00**	**A**	**Sangat baik**

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017.

Menurut perhitungan setelah dilakukan pengolahan data, terdapat skor tertinggi pada aspek keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan. Hal ini dikarenakan museum sudah mempunyai standar kompetensi pemanduan. Mulai dari pengunjung datang selanjutnya masuk gerbang akan ditanya dengan ramah oleh satpam mengenai keperluannya, karena semua yang datang ke museum tidak semuanya untuk berkunjung. Terkadang ada sales untuk promosi atau mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dan wawancara. Dan prosedur pengarahannya itu pastinya beda-beda. Kemudian apabila itu pengunjung,

maka akan langsung dipersilahkan parkir dan diantar ke lobby, jika ada wawancara dipersilahkan ke ruang tamu untuk menemui narasumbernya.

Pada saat pengunjung baru masuk langsung disambut dengan ramah oleh pemandu. Petugas bagian pemandu mempersilahkan pengunjung mengisi buku tamu petugas harus terlebih dahulu mengucapkan salam, memperkenalkan diri, dan ucapan siap membantu dengan interaksi yang ramah dan sopan. Petugas biasanya akan mengajak ngobrol santai dengan pengunjung terlebih dahulu saat di lobby agar mereka merasa nyaman. Di sesi akhir terdapat ruangan yang digunakan untuk sharing-sharing dan mengulas terkait apa yang sudah disampaikan, selain itu pihak museum juga meminta untuk memberikan ulasan di google review secara jujur dan dimohon untuk melakukan pengisian SKM agar Museum Sandi dapat berkembang lebih baik lagi. Tindakan terakhir yaitu mengucapkan salam perpisahan dan mengucapkan harapan untuk kembali lagi membawa teman-temannya. Jadi memang Museum Sandi memastikan pengunjung mendapatkan experience yang baik selama berkunjung ke Museum Sandi terutama dengan pemandu karena pemandu merupakan garda museum dalam melakukan pelayanan.

Selanjutnya menurut perhitungan setelah dilakukan pengolahan data, skor terendah terdapat pada unsur Kecepatan waktu dalam pemberian layanan atau sudah diganti kalimatnya menjadi ketanggapan dan kesigapan petugas dalam memberikan layanan. Hal ini kemungkinan terjadi salah persepsi mengenai antara pegawai dengan pengunjun. Dalam unsur ke tour museumnya lama. Sedangkan menurut pegawai adalah pada saat pengunjung datang pihak museum sigap dan cepat dalam merespon untuk melayani. Ketika pengunjung datang pegawai tidak

cuek dan diam saja apalagi sampai pengunjung menunggu lama. Kata-kata yang terdapat dalam survei dinilai terlalu rancu atau kurang tepat sehingga pengunjung kurang paham mengenai poin apa yang dimaksud. Hal ini juga akan menjadi evaluasi kedepannya agar dapat dibahas pada rapat selanjutnya, kemudian agar pihak museum segera memperbaiki kalimatnya untuk peningkatan nilai rata-rata dari Survei Kepuasan Masyarakat.

4.2 Analisi Data Kualitatif

Dalam penulisan bab ini berisi mengenai gambaran umum penelitian yang berjudul ”Penerapan Kualitas Pelayanan Yang Berorientasi Untuk Kepuasan Pengunjung Di Museum Sandi”**.** Data yang didapatkan oleh Penulis merupakan suatu data asli yang diperoleh melalui metode interview dan pengamatan secara langsung ke tempat penelitian terkait dengan narasumber pemangku kepentingan yang berada di Museum Sandi. Narasumber tersebut yaitu:

1. Kepala Museum
2. Staff bagian Konservator

Penulis melakukan pengumpulan data dengan narasumber di atas melalui proses wawancara. Setelah melakukan wawancara dan mendapatkan data yang dibutuhkan, langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data mengenai beberapa unsur yang telah dihimpun menurut sub permasalahannya.

4.2.1 Manajemen dalam prosedur pelayanan

Dalam sebuah pelayanan memerlukan suatu rancangan prosedur pelayanan yang diharapkan dapat dengan mudah memecahkan masalah. Rancangan prosedur yang sudah disetujui kemudian mulai diberlakukan dan perlu pengawasan terhadap proses-proses yang terlibat dalam memberikan pelayanan. Suatu instansi harus dapat memanajemen dan memastikan prosedur pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pengunjung dijalankan sesuai aturan yang telah ditetapkan. Kualitas suatu pelayanan dapat diukur dari seberapa cepat atau baik buruknya petugas dalam melakukan prosedur atau mekanisme pelayanan, khususnya pada cara manajamen administrasi keluar masuk.

Kemudahan untuk mengakses layanan juga harus diperhatikan seperti melalui apa saja pengunjung dapat menghubungi pihak museum, seberapa cepat respon atau *feed back* yang diberikan petugas, dan seberapa tanggap petugas dalam menangani permintaan pengunjung. Pembagian tugas dan tanggung jawab harus diperhatikan dengan benar oleh pihak Museum Sandi agar prosedur layanan yang sebelumnya telah dirancang dapat direalisasikan. Dalam hal ini Museum Sandi sudah menerapkannya dan membentuk struktural tim kerja yang menangani terkait masalah tersebut. Sebagaimana hasil dari wawancara dengan Kepala Museum Sandi sebagai berikut:

> *"Jadi jika terkait dengan respon itu dari tim edukasi, kerjasama, dan humas. Sebenarnya administrasi keluar masuk bisa dari mana saja, akan tetapi kami punya contact center yang ada di humas ditempatnya mbak*

Imas jika pengunjungnya rombongan dan dalam jumlah besar. Apabila pengunjung individu hanya kelompok kecil langsung ke tim 2 yaitu tim edukasi dan kerjasama ketua timnya mas Asnan. Hal itu bisa langsung direspon oleh mereka selama jam buka museum."

Hasil wawancara tersebut, menjelaskan bahwa terdapat kolaborasi antara tim edukasi, kerjasama, dan humas yang menangani hal tersebut. Administrasi surat masuk dapat melalui banyak sumber, akan tetapi ada *contact center* humas yang dikelola oleh Bu Imas apabila pengunjung yang datang dalam jumlah yang banyak. Tapi apabila pengunjung biasa dalam jumlah kecil langsung ditangani oleh tim edukasi dan kerjasama atau petugas yang sedang piket pada saat itu.

Kemudian, hasil wawancara dengan staff bagian konservator sebagai berikut:

"Tim yang menangani hal tersebut namanya tim kesekretariatan yang terdiri dari Bu Zuhro, Bu Lantika, dan saya. Surat dapat dikirimkan melalui e-mail, instagram, WhatsApp, dan surat manual. Tugas kesekretariatan dalam layanan menerima surat masuk, memproses surat, membuat surat balasan, dan menjadwalkan wawancara penelitian dengan narasumber internal Museum Sandi. Untuk penanggung jawabnya e-mail

mbak Lantika, WhatsApp, instagram, dan tiktok ke saya. Biasanya jika ada keperluan ngechatnya di dm instagram akan dialihkan ke WhatsApp."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, juga dijelaskan bahwa administrasi masuk keluar Museum Sandi terdapat tim kerjanya yang menanganinya bernama tim kesekretariatan yang terdiri dari tiga orang yaitu Bu Zuhro, Bu Lantika, dan Bu Imas. Tim kesekretariatan tersebut menangani berkaitan dengan pelayanan surat dan administrasi lainnya yang masuk melalui e-mail, instagram, WhatsApp, dan surat yang dikirim manual. Adapun tugas dari tim kesekretariatan mempunyai beberapa tugas dan tanggung jawab yaitu menerima surat masuk, memproses surat, membuat surat balasan, dan menjadwalkan wawancara apabila terdapat permintaan penelitian dengan narasumber internal yang ada di Museum Sandi. Dalam melakukan prosedur layanan terkait administrasi juga dibagi agar pengerjaannya lebih efektif, untuk sosial media seperti instagram, tiktok, dan WhatsApp oleh Bu Imas serta e-mail dipegang oleh Bu Lantika.

Kemudian mengenai akses atau cara memperoleh layanan yang ada di Museum Sandi, Pak Setyo selaku Kepala Museum memberikan keterangan sebagai berikut:

"Secara digital layanan dapat diakses melalui WhatsApp, email, dan aplikasi milik Museum Sandi namanya Apem Sandi. Akan tetapi terdapat

masalah pada aplikasinya yang belum di update untuk pemakaian IOS dan android terbaru. Kunjungan saat ini lebih banyak akses lewat WhatsApp, email, dan surat. Kalau yang konvensional kebanyakan memakai surat jika sifatnya pengunjung yang rombongan. Jika ingin berkunjung dapat langsung saja datang selama jam operasional."

Dari pernyataan di atas, Kepala Museum memberikan keterangan bahwa layanan yang ada di Museum Sandi secara digital dapat diakses melalui WhatsApp, e-mail, dan Apem Sandi yang merupakan aplikasi milik Museum Sandi. Sejauh ini kunjungan yang ada paling banyak menghubungi melalui WhatsApp, e-mail, dan surat. Akan tetapi pengunjung yang rombongan atau dalam jumlah besar banyak memakai surat konvensional. Apabila ingin berkunjung biasa, maka pengunjung dapat langsung berkunjung ke Museum Sandi pada jam operasional.

Selanjutnya Bu Imas selaku staff bagian konservator juga menambahi mengenai langkah-langkah pelayanan administrasi atau mengenai prosedur memperoleh suatu layanan sebagai berikut:

"Ketika surat masuk melalui e-mail, instagram, WhatsApp, dan surat manual otomatis akan langsung dibalas memohon untuk ditunggu surat akan diproses. Mengenai penanganan proses surat masuk mekanismenya surat disampaikan kepada pimpinan dan menunggu di acc atau tidak,

dibuatkan surat balasan, dan dikirimkan, untuk proses surat ini kurang lebih maksimal dua hari saat weekdays."

Dari hasil interview di atas, diketahui ketika surat yang masuk dari beberapa sumber tersebut akan langsung dibalas dan surat akan segera diproses. Adapun prosedur penanganan surat atau permohonan dari pengunjung melalui beberapa tahap. Tahap yang pertama yaitu surat akan disampaikan kepada pimpinan dan menunggu untuk di setujui. Selanjutnya dibuatkan surat balasan mengenai konfirmasi dapat atau tidaknya permintaan sesuai dengan keputusan pimpinan sebelumnya. Mengenai proses surat ini akan membutuhkan waktu kurang lebih dua hari pada *weekdays.*

4.2.2 Layanan dan fitur-fitur yang diberikan kepada pengunjung

Museum Sandi merupakan museum pemerintah yang dinaungin oleh Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia. Di dalamnya terdapat beberapa layanan yang dapat diperoleh oleh masyarakat umum. Untuk memperoleh layanan yang ada di Museum Sandi tidak dikenakan tarif sama sekali. Tujuan adanya museum ini bukan berorientasi pada profit akan tetapi pada pelayanan masyarakat terhadap pemahaman mengenai persandian Indonesia dan edukasi budaya budaya kemanan dan informasi.

Terdapat enam layanan yang ada pada Museum Sandi dan telah dijelaskan oleh Kepala Museum pada hasil wawancara berikut:

> *"Ada enam layanan yang ada di Museum Sandi, pertama layanan kunjung yaitu tour museum. Kedua layanan edukasi contohnya magang, memberikan mentoring, penelitian. Ketiga layanan informasi contohnya ada mahasiswa yang sedang menyusun skripsi meminta data, dinas pariwisata atau pemerintah daerah meminta data jumlah kunjungan yang ada di Museum Sandi pada bulan tertentu. Keempat layanan pemeliharaan misalkan dari pihak lain mempunyai koleksi mengenai persandian tetapi tidak bisa merawatnya, maka pihak museum akan membantu untuk konservasi koleksi itu. Lalu jika ada situs yang berkaitan dengan persandian tetapi belum menjadi aset kita, maka pihak museum akan membantu memelihara situs tersebut. Kelima layanan aduan yang merupakan layanan standar untuk pelayanan publik, semisal ada komplain, kurang pas, dan lain-lain itu lewat aduan tersebut. Dahulu museum Sandi mempunyai situs aduan sendiri dapat melalui email dan internal lainnya. Akan tetapi karena sudah WBK, maka sekarang distandarkan dengan pelayanan instansi pemerintah lainnya. Keenam layanan fasilitas misalkan ada suatu komunitas yang akan meminjam ruang aula maka kita akan fasilitasi tanpa dipungut biaya sepeserpun. Penggunaan mushola, ruang komunitas, dan fasilitas lainnya yang ada di Museum Sandi juga dapat dipinjam oleh umum. Mobil dinas juga dapat*

digunakan oleh internal BSSN RI apabila terdapat kunjungan di Yogyakarta."

Dari hasil wawancara tersebut menjelaskan, bahwa terdapat enam jenis layanan yang ada di Museum Sandi yaitu yang pertama layanan kunjungan atau dikenal sebagai tour museum yang berarti pengunjung dapat mengunjungi ruang pamer dan menyaksikan koleksi dengan didampingi pemandu museum. Kedua layanan edukasi yang menyediakan tempat bagi siswa atau mahasiswa untuk melakukan magang maupun penelitian, program museum masuk sekolah, dan edukasi melalui pemanduan. Ketiga yaitu layanan informasi yaitu museum memberikan layanan informasi sesuai tugas dan fungsi dari museum melalui narasi ruang pamer, koleksi perpustakaan, konten yang ada di sosial media, dan sebagai contoh ketika dinas pariwisata atau pemerintah daerah meminta data jumlah kunjungan yang ada di Museum Sandi pada bulan tertentu.

Selanjutnya layanan yang keempat layanan pemeliharaan yaitu ketika pihak lain mempunyai koleksi atau menemukan situs mengenai persandian baik berupa cagar budaya maupun bukan, tetapi tidak dapat merawatnya, maka pihak museum akan membantu untuk konservasi koleksi tersebut. Kelima adalah layanan aduan yaitu layanan atas kritik, saran, keluhan atas layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Terakhir yaitu layanan fasilitas yang menyediakan fasilitas pendukung dan dapat digunakan pengunjung secara bebas dan ada beberapa fasilitas yang harus melalui prosedur layanan. Ruangan yang dapat digunakan adalah perpustakaan, aula, ruang komunitas, mushola, dan akses wifi gratis.

Sebagai contoh apabila ada suatu komunitas yang akan meminjam ruang aula maka melalui prosedur layanan terlebih dahulu selanjutnya akan difasilitasi tanpa dipungut biaya sepeserpu. Contoh lain ketika mobil dinas digunakan oleh internal BSSN RI apabila terdapat kunjungan di Yogyakarta.

Dari enam layanan yang telah dipaparkan oleh Kepala Museum tersebut, maka terdapat satu fitur baru dan dua layanan yang jarang diketahui oleh masyarakat dan akan dijelaskan oleh staff konservator sebagai berikut:

> *"Ada enam layanan Museum Sandi sesuai penjelasan pak setyo. Saat ini Museum Sandi juga sedang menumbuhkan ekonomi kreatif dengan memutar otak untuk mencari ide apa saja yang bisa dijual dari Museum Sandi. Sebenarnya museum sudah lama menjual merchandise, akan tetapi sekarang sudah ada rak khusus yang berisi bermacam-macam merchandise dan dapat bebas dibeli oleh pengunjung. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan kenangan para pengunjung terhadap Museum Sandi. Ada dua layanan yang jarang diketahui oleh masyarakat yaitu layanan aduan dan layanan pemeliharaan. Layanan aduan bisa langsung disampaikan kepada petugas atau lewat beberapa sosial media milik Museum Sandi. Apabila terdapat lampu yang sedang rusak di ruangan tertentu, pengunjung dapat segera mengadukannya. Jika layanan aduan yang disampaikan masih dalam batas kemampuan internal Museum Sandi pasti akan segera dilakukan*

penindaklanjutan. Kemudian layanan pemeliharaan yaitu ketika seseorang mempunyai barang koleksi persandian atau tempat yang masih berhubungan dengan persandian Indonesia dan mereka tidak bisa merawatnya, maka pihak Museum Sandi akan segera turun tangan melayani jika diminta."

Dari pernyataan di atas, terdapat kesimpulan bahwa saat ini Museum Sandi telah menambahkan fitur baru dengan memadukan konsep menumbuhkan ekonomi kreatif. Museum menjual merchandise berupa stiker, gantungan kunci, kaos, dan lain-lain dengan menggunakan rak yang telah ditata rapi. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan kenangan para pengunjung terhadap Museum Sandi. Sejak dahulu museum sudah menjual merchandise, akan tetapi kurang dapat terlihat oleh pengunjung karena tidak menggunakan rak khusus dan kurang konsisten dalam menjual produk merchandise tersebut.

Dari enam layanan yang ada di Museum Sandi, terdapat dua layanan yang jarang diketahui oleh masyarakat yaitu layanan aduan dan layanan pemeliharaan. Layanan aduan berupa aduan yang dapat langsung disampaikan kepada petugas atau melalui sosial media milik Museum Sandi. Sebagai contoh apabila terdapat lampu yang sedang rusak di ruangan tertentu, pengunjung dapat segera mengadukannya. Jika layanan aduan yang disampaikan masih dalam batas kemampuan internal Museum Sandi pasti akan segera dilakukan penindaklanjutan. Kemudian layanan pemeliharaan pemeliharaan yaitu ketika seseorang mempunyai barang koleksi persandian atau tempat yang masih berhubungan dengan persandian

Indonesia dan mereka tidak bisa merawatnya, maka pihak Museum Sandi akan segera mengambil alih dan melakukan pemeliharaan sesuai dengan tugasnya.

4.2.3 Pengelolaan Internal Sumber Daya Manusia di Museum Sandi untuk upaya pelayanan

Dalam suatu instansi terdapat struktural organisasi yang didalamnya telah dibagi tugas dan wewenang masing-masing jabatan. Kemudian perlu dilakukannya pengelolaan Sumber Daya Manusia sebagai strategi yang baik oleh perusahaan dalam pengoptimalan potensi dan kinerja dari karyawan. Hal ini mencakup beberapa hal seperti rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan pemeliharaan orang-orang yang ada di dalamnya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi. Adanya karyawan yang terampil dalam melaksanakan tugasnya disertai dengan mematuhi kebijakan dan prosedur yang berlaku, maka tujuan organisasi berupa menciptakan budaya kerja yang ramah dan produktif akan tercapai.

Pada Museum sandi terdapat struktural resmi yang telah di atur Undang-Undang dan struktural internal yang dibuat sesuai dengan tugas yang dijalankan selama di Museum. Pemandu yang menjadi garda terdepan suatu museum juga tidak sembarangan dalam melakukan sesi pemanduan. Adapun persyaratan petugas sebelum melakukan pemanduan telah dijelaskan oleh Pak Setyo selaku Kepala Museum sebagai berikut:

> *”Idealnya petugas pemandu mempunyai sertifikat sertifikasi. Misalnya bagian kurator harus memiliki sertifikat kompetensi kurator,*

edukator harus memiliki sertifikat edukator yang harus dikeluarkan oleh Badan Nasional Standarisasi Profesi (BNSP). Setidaknya semua petugas di Museum Sandi mempunyai sertifikat pemandu baik sertifikat pemandu wisata maupun pemandu museum. Syarat utamanya yaitu mengetahui alur kunjungan di museum Sandi beserta narasi koleksinya dan itu semua diajarkan kepada peserta magang juga. Bahkan peserta magang divisi pemandu juga akan dites terlebih dahulu jika ingin melakukan pemanduan. Apabila dirasa sudah bagus dan mendapatkan nilai bagus dalam pemanduan maka diperbolehkan untuk memandu, akan tetapi jika dirasa masih kurang tentunya tidak akan diperbolehkan untuk melakukan pemanduan. Dalam museum Sandi semua pegawai paham dan bisa memandu, dahulu sebelum petugasnya banyak mereka pernah juga melakukan pemanduan pengunjung. Akan tetapi sekarang tidak lagi dikarenakan Museum Sandi ingin memperbaiki kualitas layanan menjadi lebih baik dari sebelumnya."

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa syarat petugas yang ada di Museum Sandi yaitu diwajibkan untuk mempunyai sertifikasi yang sesuai dengan profesinya masing-masing. Sertifikat tersebut harus sudah disahkan oleh Badan Nasional Standarisasi Profesi (BNSP) seperti contoh petugas kurator harus memiliki sertifikat kompetensi kurator. Akan tetapi semua karyawan di museum diharapkan mempunyai sertifikat pemandu baik sertifikat pemandu wisata maupun pemandu museum.

Syarat utama sebelum melakukan pemanduan yang paling penting adalah mengetahui alur kunjungan beserta narasi koleksi yang ada di Museum Sandi. Hal itu juga diajarkan dan dilakukan tes pemanduan kepada anak magang khususnya divisi pemandu. Apabila sudah mendapatkan nilai yang bagus dalam tes, maka baru diperbolehkan untuk melakukan pemanduan pengunjung. Dalam Museum Sandi semua pegawai paham dan cakap dalam memandu karena sebelumnya struktural museum kurang terencana sehingga mewajibkan semua pegawai melakukan pemanduan. Saat ini hal itu sudah tidak diberlakukan karena saat ini Museum Sandi ingin memperbaiki kualitas layanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Selanjutnya mengenai hal-hal apa saja yang terlebih dahulu dapat dipersiapkan sebelum melakukan pelayanan dijelaskan oleh Bu Imas sebagai berikut:

> *"Yang harus dipersiapkan pertama kali adalah lingkungan mulai dari kebersihan, pencahayaan, dan kesesuaian letak. Jadi kita harus memperhatikan fisik bangunannya dahulu. Kedua adalah personil berarti orang yang akan terlibat, mereka dipersiapkan mental dahulu untuk paham mengenai literasi, koleksinya seperti apa, dan pengujian pemanduannya sudah lolos atau belum. Penampilan harus rapi dan memakai seragam sesuai dengan ketentuan."*

Dari pernyataan di atas, dapat diambil analisa bahwa hal pertama yang harus dipersiapkan sebelum melakukan pelayanan yaitu mempersiapkan lingkungan atau fisik bangunan terlebih dahulu. Hal ini mencakup kebersihan, pencahayaan, dan kesesuaian letak. Setelah fisik bangunan selesai disiapkan, maka selanjutnya adalah personil atau orang yang terlibat. Petugas wajib mempersiapkan mental dan sebelumnya harus sudah paham mengenai mekanisme pemanduan, narasi koleksi, dan lolos tes pengujian pemanduan. Penampilan juga harus rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan seragam di hari itu.

Dalam suatu instansi pasti terdapat pelatihan atau program pengembangan khusus yang ditujukan kepada karyawannya dengan tujuan agar kualitas sumber daya manusianya meningkat. Begitu juga dengan Museum Sandi yang orientasinya melayani masyarakat juga harus terus meningkatkan skill yang ada dan terus berkembang. Hal ini telah dipaparkan oleh Pak Setyo selaku pengunjung mengenai apa saja pelatihan atau program pengembangan yang rutin dijalankan oleh Museum Sandi sebagai berikut:

> *"Kalau yang ASN standarisasinya satu tahun minimal 2 kali mengikuti pelatihan. Pengembangannya kalau tahun kemarin kita melakukan pelatihan bahasa isyarat untuk memenuhi misalnya ada pengunjung dari disabilitas atau tunarungu. Kemudian mengenai kebudayaan jawa semisal belajar menulis jawa dan tata cara kesopanan di Jawa. Semisal ada acara yang*

berkaitan dengan Jawa minimal petugas dapat memahami bahasa maupun bentuk kegiatannya. Tahun ini akan ada kelanjutan bahasa isyarat lanjutan dan bahasa Belanda. Di luar juga akan ada pelatihan tentang teknis permuseuman dan edukator pengelolaan museum. Pelatihan bahasa isyarat merupakan program pelatihan dari internal Museum Sandi, sehingga pengajarnya datang ke lokasi. Lalu dari luar misalnya dinas kebudayaan menyelenggarakan pelatihan, maka pegawai juga akan diikutsertakan."

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan yang ada di Museum Sandi ada yang berstatus negeri dan swasta, apabila karyawan negeri standarisasinya dalam satu tahun minimal dua kali pelatihan. Tahun kemarin terdapat pelatihan bahasa isyarat yang ditujukan kepada seluruh karyawan agar dapat melayani pengunjung disabilitas atau tunarungu. Kemudian pelatihan mengenai kebudayaan Jawa dan tata cara kesopanan di Jawa agar ketika ada acara yang berkaitan dengan Jawa petugas mampu memahami bahasa maupun bentuk kegiatannya. Pada tahun ini akan diadakan bahasa isyarat lanjutan dan bahasa Belanda. Mengenai pelatihan eksternal juga akan ada pelatihan tentang teknis permuseuman dan pelatihan yang diselenggarakan oleh dinas kebudayaan.

Selanjutnya Bu Imas juga memberikan penjelasan mengenai bentuk kegiatan pelatihan atau program pengembangan untuk karyawan sebagai berikut:

”Iya ada, kami saat ada pelatihan bahasa isyarat yang diadakan oleh internal Museum Sandi dan pertama kali diadakan pada tahun 2023 yang saat itu masih tingkat satu. Pelatihan ini diikuti oleh semua karyawan dan kita semua sudah memiliki sertifikat tingkat satunya. Selanjutnya tahun 2024 mulai pelatihan lagi untuk tingkat 2 atau lanjutan. Kemudian juga pada bulan Juni akan ada pelatihan bahasa Belanda. Di luar Museum Sandi, kita juga mengikuti pelatihan atau bimtek seperti yang diadakan oleh dinas kebudayaan maupun pelatihan lainnya yang kita diundang. Dahulu juga ada pelatihan tata pamer, museum ekonomi kreatif, dan masih banyak lagi dari dinas pariwisata juga. Agenda terdekat akan ada pelatihan di Bandung ada peningkatan kompetensi tenaga museum yang akan diikuti oleh Karyawan PPPK baru. Jadi untuk pelatihannya selalu mengirimkan orang-orang yang beda agar semua ikut merasakan. Ketika pelatihan berlangsung orang yang dikirim tersebut wajib menuliskan materi atau ilmu yang didapat. Pada saat mereka pulang dari pelatihan, maka akan ada transfer knowledge yaitu menyampaikan ilmu atau materi yang telah mereka dapatkan pada saat pelatihan yang bertujuan agar semua karyawan mempunyai pengetahuan baru meskipun tidak ikut pelatihan.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa, Museum Sandi mengadakan pelatihan internal bahasa isyarat tingkat satu pertama kali pada tahun 2023 dan akan ada tingkat lanjutan pada tahun 2024. Kegiatan tersebut diikuti oleh semua karyawan museum agar dapat menangani pengunjung disabilitas. Pada bulan

Juni tahun 2024 juga akan diadakan pelatihan bahasa Belanda. Pada pelatihan eksternal Museum Sandi juga mengikuti pelatihan atau bimtek seperti yang diadakan oleh dinas kebudayaan maupun pelatihan dari dinas lainnya. Pada tahun sebelumnya pernah mengikuti pelatihan tata pame dan museum ekonomi kreatif.

Pelatihan untuk agenda terdekat di Bandung yaitu peningkatan kompetensi tenaga museum yang akan diikuti oleh Karyawan PPPK. Pihak Museum Sandi selalu mengirimkan orang-orang yang berbeda agar di setiap kegiatan. Kemudian orang yang dikirim tersebut wajib menuliskan materi atau ilmu yang didapat. Hal ini bertujuan untuk melakukan adanya *transfer knowledge* yaitu menyampaikan ilmu atau materi yang telah mereka dapatkan pada saat pelatihan yang bertujuan agar semua karyawan mempunyai pengetahuan baru meskipun tidak ikut pelatihan.

4.2.4 Penanganan layanan aduan, kritik, dan saran

Penanganan suatu instansi atau organisasi terhadap layanan aduan kritik saran memiliki kepentingan yang sangat krusial. Dalam hal ini perusahaan harus menangani aduan, kritik, dan saran yang bersumber dari masyarakat umum dengan responsif dan transparan. Apabila penanganannya cepat dan tindak lanjutnya tanggap, maka akan membantu untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan. Instansi akan dapat melakukan perbaikan dan inovasi karena dengan adanya kritik dan saran yang masuk akan berperan sebagai hasil analisis bagian mana yang masih dianggap belum baik. Kemudian apabila instansi melakukan penanganan yang baik, maka akan dianggap peduli dan memenuhi kepuasan msyarakat.

Pak Setyo selaku kepala museum memberikan tanggapan mengenai bagaimana Museum Sandi menyikapi kritik dan saran dari masyarakat sebagai berikut:

> *”Apabila ada aduan, kritik, dan saran akan segera kita ekskalasi apakah hal tersebut masih sesuai dengan kemampuan kita atau di luar wewenang dari Museum Sandi. Semisal fasilitas seperti lampu mati akan akan cepat dibenarkan. Misalkan ada saran mengenai koleksi yang interaktif masih kuno padahal sekarang udah zaman IT, VR, dan AR. Sebenarnya Museum Sandi sudah merencanakan hal itu sampai detailnya, akan tetapi untuk membeli barang-barang tersebut membutuhkan dana dalam jumlah besar lalu sudah diajukan ke BSSN pusat dan sampai sekarang belum dikasih dana. Kalau kritik berupa yang disebutkan tadi merupakan kritik saran diluar wewenang dari Museum Sandi. Kritik saran untuk karyawan sejauh belum ada. Apabila terdapat kritik saran mengenai karyawan, maka akan cepat ditindaklanjuti.”*

Dalam pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aduan, kritik, dan saran yang masuk ke Museum sandi akan segera untuk di ekskalasi selagi masih sesuai dengan kemampuan Museum Sandi. Akan tetapi museum tidak akan menindaklanjutinya apabila aduan yang disampaikan di luar wewenang dari

Museum. Contoh kritik dan saran yang dapat langsung ditangani yaitu ketika fasilitas lampu ada yang mati di ruangan tertentu, maka akan cepat diperbaiki dan ketika aduan kritik negatif untuk karyawan, maka akan cepat untuk ditindaklanjuti. Contoh aduan yang tidak dapat dilakukan oleh Museum Sandi yaitu ketika pengunjung meminta tampilan museum menjadi interaktif karena sekarang sudah zaman IT, VR, dan AR. Hal ini dikarenakan dana yang dipakai turunnya dari pusat dan tidak dapat langsung merubah Museum Sandi yang merupakan cagar budaya.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bu Imas selaku staff bagian konservasi sebagai berikut:

> *“ Layanan aduan dan saran dapat disampaikan secara langsung, via whatsapp, via direct message instagram,dan ulasan maps. Kita juga tidak membatasi masyarakat untuk melakukan aduan lewat apapun. Misalnya apabila ada pengunjung yang datang ke tau ada lampu di beberapa ruangan yang mati dan apabila pada saat hujan atapnya bocor maka bisa langsung diadukan agar diperbaiki. Setelah melakukan perbaikan kita juga konfirmasi kepada masyarakat yang sebelumnya melakukan aduan dengan cara foto bukti perbaikan agar mereka merasa dianggap serta tidak disepelekan aduannya. Hal ini dapat menjadi bukti bahwa kita serius dalam menangani aduan yang disampaikan masyarakat. Akan tetapi tidak semua aduan dilayani, misalnya kemarin ada yang dm instagram meminta untuk Museum*

buka pada saat tanggal merah dan cuti bersama. Jika kami tidak bisa akan disampaikan juga permohonan maaf disertai dengan alasan yang sudah didiskusikan sebelumnya.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan aduan, kritik, dan saran dapat disampaikan secara langsung maupun diakses melalui *direct message* instagram dan ulasan google maps. Aduan secara langsung misalnya ketika pengunjung melihat lampu yang mati di ruangan dan saat hujan atapnya bocor, maka langsung diadukan agar cepat dilakukannya perbaikan. Setelah melakukan perbaikan, langkah selanjutnya mengkonfirmasi aduan kepada pengunjung dengan memberikan bukti foto telah dilakukannya perbaikan agar mereka percaya bahwa Museum Sandi serius dalam menangani aduan. Contoh aduan yang mengalami penolakannya misalnya ketika ada yang menghubungi melalui instagram dan meminta untuk Museum Sandi buka pada saat hari libur nasional dan cuti bersama. Apabila tidak bisa langsung menghubungi kembali dan memberikan konfirmasi ucapan permohonan maaf disertai alasan yang sudah didiskusikan dalam rapat sebelumnya.

4.2.5 Pengelolaan dan pengembangan sarana prasarana

Sarana dan prasarana adalah fasilitas pendukung dalam proses kegiatan atau layanan. Sarana identik dengan alat yang digunakan, sedangkan prasarana merupakan tempat atau benda tidak bergerak yang menunjang keberlangsungan kegiatan. Pengelolaan sarana dan prasarana memerlukan pemeliharaan yang teratur,

perbaikan jika ada suatu masalah, dan pengawasan yang tepat untuk memastikan masa keberlanjutannya. Dalam pengelolaannya melibatkan serangkaian perencanaan yang baik agar museum dapat berfungsi secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuannya sebagai institut pendidikan dan budaya.

Dalam wawancara mengenai museum sandi yang pernah melakukan revitalisasi sarana prasarana atau memperbarui penampilan untuk kebutuhan terkini oleh Kepala Museum sebagai berikut:

> *"Museum Sandi rutin melakukan pemeliharaan, misalnya pengecatan dan perbaikan pagar. Dan apabila melakukan penambahan bangunan utama itu tidak diperkenankan karena merupakan bangunan cagar budaya. Museum Sandi pernah melakukan penambahan tempat parkiran motor karyawan karena sebelumnya belum tersedia. Dibagian dalamnya ditambah rak etalase untuk memajang produk merchandise berbayar untuk pengunjung. Sebenarnya dulu sudah ada dibagian lemari dekat loby akan tetapi kurang terekspos oleh pengunjung. Dulu masih bimbang mengenai penanggung jawab merchandise yang dijual tersebut, akan tetapi sekarang lebih terstruktur mengenai siapa yang bertanggung jawab dan kapan stock opnamenya. Penanggung jawabnya Bu Uswah sebagai ketua tim project dan sekarang pengunjung jadi lebih tau kalau produk merchandise itu dijual."*

Kesimpulan dari wawancara tersebut yaitu Museum Sandi selalu melakukan pemeliharaan seperti pengecatan ulang warna tembok dan memperbaiki pagar. Bangunan utama dalam Museum Sandi tidak dapat dilakukan penambahan bangunan karena merupakan cagar budaya, akan tetapi pihak museum melakukan penambahan tempat parkir motor karyawan. Saat ini di ruang edukasi ditambah rak etalase untuk memajang produk merchandise berbayar bagi pengunjung. Mengenai penanggung jawab sudah dibentuk yaitu Bu uswah sebagai ketua tim *project*, akan tetapi mengenai penjaga rak etalase belum terencana dengan baik.

Penjelasan Bu Imas mengenai sarana dan prasarana di Museum Sandi yang dapat dinikmati pengunjung sebagai berikut:

> *"Layanan fasilitas seperti tour museum, tempat parkir, ruang aula, ruang edukasi, ruang komunitas, dan perpustakaan. Di perpustakaan juga terdapat satu pegawai yang ada di ruangan sebagai penanggung jawab. Halaman Museum Sandi juga dapat digunakan oleh umum atau komunitas yang akan menyelenggarakan suatu acara."*

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa layanan yang dapat dinikmati oleh pengunjung yaitu tour museum, tempat parkir, ruang aula, ruang edukasi, ruang komunitas, dan perpustakaan. Pada ruang perpustakaan terdapat pegawai yang berjaga di ruangan tersebut sebagai penanggung jawab. Komunitas

yang biasanya menyelenggarakan kegiatan di Museum sandi biasanya juga meminta izin untuk pemakaian halaman museum.

Akan tetapi terdapat kendala dalam hal revitalisasi Museum Sandi yang akan disampaikan oleh Kepala Museum dalam wawancara sebagai berikut:

> *"Terdapat kendala internal maupun eksternal. Contoh dari kendala internal yaitu dari struktural pusat BSSN RI mengenai terbatasnya dana yang diturunkan, sehingga proses perubahan sistem dalam museum yang sesuai dengan perencanaan pihak Museum Sandi belum bisa terealisasi. Akan tetapi hal itu dapat ditutupi dengan kualitas pelayanannya yaitu interaksi dengan manusianya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan chemistry antara pemandu dengan pengunjung yang tidak akan tergantikan. Kendala eksternalnya adalah karena Museum Sandi merupakan bangunan cagar budaya, maka tidak bisa memperluas bangunan atau mengubahnya."*

Dari hasil wawancara tersebut, disimpulkan bahwa terdapat kendala internal yang dialami oleh Museum Sandi yaitu terkait dengan terbatasnya dana yang diturunkan oleh BSSN RI, sehingga berdampak pada terhambatnya perubahan sistem yang terbarukan dalam Museum Sandi. Perencanaan mengenai perubahan sistem dan fitur-fitur yang telah disiapkan menjadi kurang berguna karena belum

dapat direalisasikan sepenuhnya. Akan tetapi dalam hal ini tetap dapat ditutupi dengan kualitas pelayanan yang terjalin karena adanya chemistry antara pemandu dengan pengunjung. Kendala yang kedua yaitu Museum Sandi tidak dapat memperluas atau merenovasi besar-besaran bangunan karena merupakan bangunan cagar budaya.

4.3 Pembahasan

Sub bab ini menjelaskan beberapa uraian yang berkaitan dengan usaha atau upaya strategi yang dilakukan oleh Museum Sandi agar mendapatkan citra yang baik terhadap pengunjung. Penulis memperoleh data dari hasil wawancara dan observasi. Data yang diperoleh mengenai hasil Survei Kepuasan Masyarakat upaya Museum Sandi dalam melakukan pengelolaan pada beberapa bidang. Berikut merupakan penjelasan mengenai sub bab ini:

4.3.1 Manajemen dalam prosedur pelayanan

Pelayanan yang baik dapat menjadi tolak ukur masyarakat dalam menilai keseluruhan objek dalam suatu instansi. Mekanisme atau cara-cara dalam penanganan suatu layanan harus dirancang dengan efektif dan efisien. Suatu instansi harus dapat memanajemen dan memastikan prosedur pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pengunjung dijalankan sesuai aturan yang telah ditetapkan. Dalam prosedur layanan, petugas juga harus tanggap dan cepat dalam memberikan layanan atau melakukan pemecahan masalah pengunjung. Kemudahan

pengunjung untuk mengakses suatu layanan dan respon petugas juga dapat tolak ukur dalam prosedur pelayanan.

Layanan dalam Museum Sandi dapat diakses secara digital melalui WhatsApp, e-mail, dan Apem Sandi yang merupakan aplikasi milik Museum Sandi. Sejauh ini kunjungan yang ada paling banyak menghubungi melalui WhatsApp, e-mail, dan surat. Akan tetapi pengunjung yang rombongan atau dalam jumlah besar banyak memakai surat konvensional. Dalam pelayanannya terdapat kolaborasi antara tim edukasi, kerjasama, dan humas yang menangani hal tersebut. Administrasi masuk keluar Museum Sandi terdapat tim kerjanya yang menanganinya bernama tim kesekretariatan yang terdiri dari tiga orang. Adapun tugas dari tim kesekretariatan mempunyai beberapa tugas dan tanggung jawab yaitu menerima surat masuk, memproses surat, membuat surat balasan, dan menjadwalkan wawancara apabila terdapat permintaan penelitian dengan narasumber internal yang ada di Museum Sandi.

Apabila ingin berkunjung biasa, maka pengunjung dapat langsung berkunjung ke Museum Sandi pada jam operasional. bahwa surat yang masuk dari beberapa sumber tersebut akan langsung dibalas dan surat akan segera diproses. Adapun prosedur penanganan surat atau permohonan dari pengunjung melalui beberapa tahap. Tahap yang pertama yaitu surat akan disampaikan kepada pimpinan dan menunggu untuk di setujui. Selanjutnya dibuatkan surat balasan mengenai konfirmasi dapat atau tidaknya permintaan sesuai dengan keputusan pimpinan sebelumnya. Mengenai proses surat ini akan membutuhkan waktu kurang lebih dua hari pada *week days.*

Tabel 4.6

Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif

Data Kuantitatif	Ringkasan
- Persyaratan untuk memperoleh layanan. (Nilai rata-rata: 3.77) - Kemudahan dalam melakukan prosedur layanan. (Nilai rata-rata: 3,73) - Ketanggapan dan kesigapan petugas dalam memberikan layanan. (Nilai rata-rata: 3,55)	1. Kemudahan dalam mengakses layanan dapat melalui *Contact Person*, sosial media, email, dan surat. 2. Terdapat tim kesekretariatan yang melayani khusus dalam hal administrasi. 3. Pelayanan cepat dan tanggap membutuhkan waktu 2 x 24 jam selama jam kerja.

Sumber: Data diolah (2024)

4.3.2 Layanan dan fitur-fitur yang diberikan kepada pengunjung

Museum Sandi sesuai dengan Peraturan BSSN Nomor 3 Tahun 2019 menjelaskan bahwa museum ini dibentuk untuk mendukung tugas dan fungsi Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan keamanan informasi melalui edukasi. Museum Sandi adalah unit pelaksana teknis BSSN yang berada di bawah Direktur Proteksi Ekonomi Digital, Deputi bidang proteksi dengan tugasnya sebagai pemelihara dan pengelola dalam museum dan pemberi edukasi mengenai budaya keamanan informasi.

Terdapat enam layanan yang ada pada Museum Sandi yaitu pertama layanan kunjungan atau dikenal sebagai tour museum yang berarti pengunjung dapat mengunjungi ruang pamer dan menyaksikan koleksi dengan didampingi pemandu

museum. Kedua layanan edukasi yang menyediakan tempat bagi siswa atau mahasiswa untuk melakukan magang dan penelitian, program museum masuk sekolah, dan edukasi melalui pemanduan. Ketiga yaitu layanan informasi yaitu museum memberikan layanan informasi sesuai tugas dan fungsi dari museum melalui narasi ruang pamer, koleksi perpustakaan, konten yang ada di sosial media, dan ketika dinas pariwisata atau pemerintah daerah meminta data jumlah kunjungan yang ada di Museum Sandi pada bulan tertentu.

Layanan yang keempat adalah layanan pemeliharaan ketika masyarakat umum mempunyai koleksi atau menemukan situs mengenai persandian baik berupa cagar budaya maupun bukan, tetapi tidak dapat merawatnya, maka pihak museum akan membantu untuk proses pemeliharaan koleksi tersebut. Kelima adalah layanan aduan yaitu layanan atas kritik, saran, dan keluhan atas layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Layanan terakhir yaitu layanan fasilitas, Museum Sandi menyediakan secara gratis fasilitas pendukung yang dapat digunakan pengunjung secara bebas dengan melalui prosedur yang telah ditentukan. Ruangan yang dapat digunakan oleh masyarakat umum adalah ruang perpustakaan, aula, ruang komunitas, mushola, dan akses wifi.

Dari keenam layanan tersebut, terdapat dua layanan yang jarang diketahui oleh masyarakat yaitu layanan aduan dan layanan pemeliharaan. Saat ini Museum Sandi juga telah menambahkan fitur baru dengan memadukan konsep menumbuhkan ekonomi kreatif. Museum menjual merchandise berupa stiker, gantungan kunci, kaos, dan lain-lain dengan menggunakan rak yang telah ditata rapi. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan kenangan para pengunjung terhadap

Museum Sandi. Sejak dahulu museum sudah menjual merchandise, akan tetapi kurang dapat terlihat oleh pengunjung karena tidak menggunakan rak khusus dan kurang konsisten dalam menjual produk merchandise tersebut.

Tabel 4.7

Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif

Data Kuantitatif	Ringkasan
- Kesesuaian antara layanan yang ditawarkan dengan harapan pengunjung. (Nilai rata-rata: 3,70)	Terdapat enam jenis layanan yang diberikan Museum Sandi kepada masyarakat dan dapat digunakan sesuai kebutuhannya masing-masing sesuai dengan jenis layanan yang dipilih.

Sumber: Data diolah (2024)

4.3.3 Pengelolaan Internal Sumber Daya Manusia di Museum Sandi untuk upaya pelayanan

Bagan struktur instansi dalam Museum Sandi telah resmi di atur dalam PP Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum. Akan tetapi dalam implementasi sehari-harinya menggunakan bagan struktur internal yang dibuat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dijalankan selama di Museum. Sebelum melakukan pemanduan, petugas juga mempunyai syarat wajib yaitu mempunyai sertifikasi yang disahkan oleh Badan Nasional Standarisasi Profesi (BNSP) sesuai dengan profesinya masing-masing. Akan tetapi, semua karyawan di museum diharapkan mempunyai sertifikat pemandu baik sertifikat pemandu wisata maupun pemandu museum.

Meskipun sudah mempunyai sertifikat, syarat utama sebelum melakukan pemanduan yang paling penting adalah mengetahui alur kunjungan beserta narasi koleksi yang ada di Museum Sandi. Semua siswa ataupun mahasiswa yang melakukan aktivitas magang khususnya divisi pemandu dihimbau untuk dapat melakukan pemanduan dan dilakukan pengujian. Hal pertama yang harus dipersiapkan sebelum melakukan pelayanan yaitu mempersiapkan lingkungan atau fisik bangunan terlebih dahulu. Hal ini mencakup kebersihan, pencahayaan, dan kesesuaian letak. Selanjutnya yang harus dipersiapkan adalah personil atau orang yang terlibat. Petugas wajib mempersiapkan mental dan penampilan yang rapi sesuai dengan ketentuan seragam di hari itu.

Karyawan yang ada di Museum Sandi ada yang berstatus negeri dan swasta, apabila karyawan negeri standarisasinya dalam satu tahun minimal dua kali pelatihan. Museum Sandi mengadakan pelatihan internal bahasa isyarat dan bahasa Belanda, hal ini bertujuan agar para petugas dapat melayani pengunjung disabilitas dan manca negara. Pada pelatihan eksternal, kegiatannya berupa pelatihan atau bimtek seperti yang diadakan oleh dinas kebudayaan, pelatihan tata pamer dan museum ekonomi kreatif, serta pelatihan dari dinas lainnya. Agenda terdekat saat ini yaitu pelatihan di Bandung mengenai peningkatan kompetensi tenaga museum yang akan diikuti oleh Karyawan PPPK. Pihak Museum Sandi selalu mengirimkan orang-orang yang berbeda di setiap pelatihan agar semuanya mempunyai pengalaman. Kemudian orang yang dikirim tersebut wajib menuliskan materi atau ilmu yang didapat dengan tujuan untuk melakukan adanya *transfer knowledge* yaitu

menyampaikan ilmu dan materi yang telah mereka dapatkan pada saat pelatihan agar semua karyawan mempunyai pengetahuan baru meskipun tidak ikut pelatihan.

Mengenai keramahan petugas yaitu mulai dari pengunjung datang selanjutnya masuk gerbang akan ditanya dengan ramah oleh satpam mengenai keperluannya, karena semua yang datang ke museum tidak semuanya untuk berkunjung. Kemudian pengunjung akan langsung dipersilahkan parkir dan diantar ke lobby. Pada saat pengunjung baru masuk langsung disambut dengan ramah oleh pemandu. Petugas bagian pemandu mempersilahkan pengunjung mengisi buku tamu petugas harus terlebih dahulu mengucapkan salam, memperkenalkan diri, dan ucapan siap membantu dengan interaksi yang ramah dan sopan. Sampai di sesi petugas mengucapkan salam perpisahan dan mengucapkan harapan untuk kembali lagi membawa teman-temannya. Jadi Museum Sandi memastikan pengunjung mendapatkan *experience* yang baik selama berkunjung ke Museum Sandi terutama dengan pemandu.

Tabel 4.8

Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif

Data Kuantitatif	**Ringkasan**
- Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan layanan. (Nilai rata-rata: 3,66) - Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan. (Nilai rata-rata: 3,83)	1. Petugas yang melayani sudah sesuai dengan kualifikasi dan bersertifikat BNSP. Sebelum melakukan pemanduan dengan pengunjung, petugas harus melalui tes pemanduan terlebih dahulu. 2. Setiap jajaran karyawan mempunyai budaya kerja yaitu ramah dan sopan kepada semua orang di lingkungan

	Museum Sandi . Penanganan pengunjung dilakukan sesuai prosedur dan dihimbau agar interaktif kepada pengunjung dari awal sampai akhir.

Sumber: Data diolah

4.3.4 Penanganan layanan aduan, kritik, dan saran

Apabila penanganan dalam layanan aduan, kritik, dan saran ditindak lanjuti dengan tanggap, maka akan membantu untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan. Dengan adanya hal itu, instansi seharusnya dapat melakukan perbaikan dan inovasi karena adanya kritik dan saran yang masuk akan berperan sebagai hasil analisis bagian mana yang masih dianggap belum baik. Pada Museum Sandi layanan aduan, kritik, dan saran dapat disampaikan secara langsung maupun diakses melalui *direct message* instagram dan ulasan google maps. Kemudian aduan yang masuk akan segera di ekskalasi selagi masih sesuai dengan kemampuan Museum Sandi.

Contoh aduan yang dapat langsung ditangani oleh Museum Sandi yaitu ketika pengunjung melihat lampu yang mati di ruangan dan saat hujan atapnya bocor, maka langsung diadukan agar cepat dilakukannya perbaikan. Langkah selanjutnya yaitu mengkonfirmasi aduan kepada pengunjung dengan memberikan bukti foto telah dilakukannya perbaikan agar mereka percaya bahwa Museum Sandi serius dalam menangani aduan. Salah satu aduan yang tidak dapat dilakukan oleh Museum Sandi yaitu ketika pengunjung meminta tampilan museum menjadi interaktif karena sekarang sudah zaman IT, VR, dan AR karena keterbatasan dana dari pusat. Kemudian aduan yang mengalami penolakannya misalnya ketika ada yang

menghubungi melalui instagram dan meminta untuk Museum Sandi buka pada saat hari libur nasional dan cuti bersama. Apabila tidak bisa langsung menghubungi kembali dan memberikan konfirmasi ucapan permohonan maaf disertai alasan yang sudah didiskusikan dalam rapat sebelumnya.

Tabel 4.9

Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif

Data Kuantitatif	Ringkasan
- Kemudahan untuk menyampaikan aduan dan saran terkait layanan yang diberikan. (Nilai rata-rata: 3,67)	Aduan dapat disampaikan secara langsung maupun tertulis melalui akun sosial media Museum Sandi. Selanjutnya aduan akan cepat ditangani oleh petugas dan setelah ditangani akan diinfokan kepada orang yang melakukan aduan tersebut.

Sumber: Data diolah (2024)

4.3.5 Pengelolaan dan pengembangan sarana prasarana beserta kendalanya

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu hal yang penting untuk keberlangsungan proses kegiatan perusahaan. Sarana identik dengan alat yang digunakan, sedangkan prasarana merupakan tempat atau benda tidak bergerak. Pengelolaan sarana dan prasarana memerlukan pemeliharaan yang teratur, perbaikan jika ada suatu masalah, dan pengawasan yang tepat untuk memastikan masa keberlanjutannya. Pada Museum Sandi layanan fasilitas yang dapat dinikmati oleh pengunjung yaitu tour museum, tempat parkir, ruang aula, ruang edukasi, ruang komunitas, dan perpustakaan. Suatu komunitas yang biasanya menyelenggarakan kegiatan di Museum sandi biasanya juga meminta izin untuk

pemakaian halaman museum. Museum Sandi selalu melakukan pemeliharaan seperti pengecatan ulang warna tembok dan memperbaiki pagar. Sebelumnya juga belum terdapat tempat parkir sehinggan pihak museum melakukan penambahan tempat parkir motor karyawan. Saat ini di ruang edukasi ditambah rak etalase untuk memajang produk merchandise berbayar bagi pengunjung.

Kendala internal yang dialami oleh Museum Sandi yaitu terkait dengan terbatasnya dana yang diturunkan oleh BSSN RI, sehingga berdampak pada terhambatnya perubahan sistem yang terbarukan dalam Museum Sandi. Perencanaan mengenai perubahan sistem dan fitur-fitur yang telah disiapkan menjadi kurang maksimal karena belum dapat direalisasikan sepenuhnya. Akan tetapi dalam hal ini tetap dapat ditutupi dengan kualitas pelayanan yang terjalin karena adanya chemistry antara pemandu dengan pengunjung.

Kendala yang kedua yaitu Museum Sandi tidak dapat memperluas atau merenovasi besar-besaran bangunan karena merupakan cagar budaya. Pada bangunannya juga belum menggunakan teknologi terbarukan yang dapat menampilkan penyajian informasi yang terintegrasi teknologi digital seperti layar sentuh interaktif, augmented reality (AR), atau virtual reality (VR), sensor atau teknologi IoT untuk memberikan informasi real-time tentang artefak atau area tertentu di museum. Apabila hal tersebut diterapkan, maka kemungkinan akan lebih banyak mendatangkan pengunjung dan penyampaian informasinya lebih menarik.

Tabel 4.10

Keterkaitan Antara Data Kuantitatif dan Kualitatif

Data Kuantitatif	Ringkasan
- Kualitas sarana dan prasarana di Museum Sandi. (Nilai rata-rata 3,74)	Museum Sandi setiap hari selalu melakukan pemeliharaan dan pengecekan sarana prasarana sebelum jam buka museum. Sudah melakukan renovasi bagian tertentu untuk keperluan operasional Museum, akan tetapi tidak dapat mengubah fisik bangunan karena termasuk cagar budaya.

Sumber: Data diolah (2024)

4.4 KESIMPULAN

Dalam penelitian ini setelah dilakukan pengkajian dan analisis lebih mendalam terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh Museum Sandi telah memenuhi harapan pengunjung, sehingga penilaian dari pengunjung termasuk dalam kategori sangat baik atau nilai intervalnya 3,5324 – 4,00.
2. Pada hasil analisis data kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan observasi terdapat unsur-unsur yang telah diklasifikasikan menjadi lima faktor strategi yang berorientasi kepada kepuasan pengunjung. Hal-hal tersebut yaitu manajemen dalam prosedur pelayanan, layanan dan fitur-fitur yang diberikan kepada pengunjung, pengelolaan internal Sumber Daya Manusia, penanganan aduan, dan pengelolaan pengembangan sarana prasarana.
3. Berdasarkan hasil kesimpulan dari pengolahan data kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang ditindaklanjuti dengan penelusuran lebih lanjut mengenai masing-masing unsur tersebut, maka strategi usaha dan kesiapan yang terencana dari Museum Sandi membuat penilaian pengunjung pada pengisian Survei Kepuasan Masyarakat mendapatkan predikat A atau dinilai sangat baik.

4.5 SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Melakukan perubahan atau perbaikan kalimat kuesioner pada U3 “ Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan waktu dalam pemberian layanan” menjadi “Bagaimana ketanggapan dan kesigapan petugas dalam memberikan layanan”. Hal

ini dikarenakan pada poin U3 mendapatkan nilai yang paling rendah di antara unsur lain dan setelah didiskusikan kemungkinan terdapat salah presepsi antara pengunjung pengisi Survei Kepuasan Masyarakat dengan Karyawan Museum Sandi. Diharapkan setelah kalimat diubah, pengunjung dapat mengerti dan tidak menimbulkan salah presepsi sehingga penilaian SKM dapat meningkat.

2. Melakukan peningkatan teknologi penyajian informasi yang terintegrasi teknologi digital seperti layar sentuh interaktif, augmented reality (AR), atau virtual reality (VR), sensor atau teknologi IoT untuk memberikan informasi real-time tentang artefak atau area tertentu di museum. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih menarik dan edukatif kepada pengunjung.
3. Melakukan tes pemanduan yang lebih ketat kepada peserta magang yang nantinya akan melakukan pemanduan kepada pengunjung karena akan berkaitan dengan review google maps dan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh para pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

National Cryptologic Museum. (n.d.).

Adhika. (2022a, May 28). *Organisasi sebagai Kekuatan Baru Permuseuman menjadi Topik Utama FGD Dinas Kebudayaan*. Dinas Kebudayaan.

Adhika. (2022b, May 28). *Organisasi sebagai Kekuatan Baru Permuseuman menjadi Topik Utama FGD Dinas Kebudayaan*. Dinas Kebudayaan.

Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik Info Artikel Abstrak. *Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, *5*(2), 146–150. https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.3432

Anttila, E., Doan, W. J., Barrett, T., Ruthmann, S. A., & Denmead, T. (2014). *International Journal of Education & the Arts Dialogue and Democracy through Museum Education: A Review Essay*. http://www.ijea.org/v15r1/.

Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Semarak*, *1*, 107–115.

Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. (2024).

Cornellia, A. (2018). *Model Pemasaran Museum Di Yogyakarta: Tantangan Dan Kesempatan Berkembang Di Era Digital*.

Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, *1*(2), 85–114. https://doi.org/10.55927

Hadha, R. (2023). *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Statistik Terpadu dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di BPS RI)*.

Hari Sasongko, A. (2020, December 29). *Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan* .

Herlinda, Ruma, Z., & Buhanuddin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Mal Pelayanan Publik Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Barru. *Cross-Border*, *5*(2), 1497–1512. https://dpmptsptk.barrukab.go.id

Kristanto, H., Denik, Y., & Palupiningtyas, D. (2023). Strategi Pengembangan Museum Radya Pustaka Guna Meningkatkan Daya Tarik Wisata Di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, *19*(2), 88–103. https://doi.org/10.56910/gemawisata.v19i2.315

Kurniansyah, Y. M., & Sektiadi. (2016). *EVALUASI STRATEGI PROMOSI MUSEUM SANDI YOGYAKARTA TAHUN 2014-2015*.

Maulana, R., Syafrinal, I., Subagio, R. T., Adam, R., & Wijaya, A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Menggunakan Metode Service Performance (Studi Kasus : Taman Air Gua Sunyaragi)* (Vol. 12, Issue 1).

Mendrofra, Y., & Zalukhu, Y. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi , 9*.

Murti, B. (n.d.). *Strategi Komunikasi Pemasaran Museum Gunungapi Merapi dan Museum Affandi Yogyakarta dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung SKRIPSI Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu*.

Oleh, D., & Fitria Nim, N. (2020). *SKRIPSI PENGARUH KESADARAN MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Toko Busana Muslim Venka Gallery Banda Aceh)*.

Paisal. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.

Prabasmara, P. G., Teknik, F., Arsitektur, J., Widya, U., Yogyakarta, M., & Yuniastuti, T. (2019). KAJIAN STRUKTUR BANGUNAN TRADISIONAL JAWA PADA BANGSAL KENCANA KERATON YOGYAKARTA Satrio HB Wibowo. In *44 | SINEKTIKA Jurnal Arsitektur* (Vol. 16, Issue 1). http://journals.ums.ac.id/index.php/sinektika

Profil Museum Sandi. (n.d.).

Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, *25*(2), 201. https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763

Rifai, M. (2020). *Peran Place Attachment Dan Kepuasan Pengunjung Terhadap Loyalitas Pelanggan Lava Tour Gunung Merapi Yogyakarta*.

Rosyda. (2020). *Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator dan Optimalisasinya*.

Rukmana, I. (2019). *Strategi Pengelolaan Museum Benteng Vredeburg sebagai Wisata Warisan Budaya di Yogyakarta*.

Rusdiananingtyas, E., Ribawanto, H., & Yudo Prasetyo, W. (2017). Implementasi Strategi Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Pariwisata Berbasis Budaya Terkemuka (Studi Pada Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta). In *JAP)* (Vol. 3, Issue 11).

Sasongko. (2021). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. *3*(1). https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1

Siti Fatmala, W., & Rachmadi, A. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)* (Vol. 2, Issue 1). http://j-ptiik.ub.ac.id

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.

Tangkere. (2017). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon* (Vol. 13).

Widjoyo Putro, S., Samuel, H., Karina, Ri., & Brahmana. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*.

LAMPIRAN

Sertifikat Magang



SERTIFIKAT

MAGANG STUDI INDEPENDEN BERSERTIFIKAT

Diberikan Kepada :

Devastia Ade Ima Vidyaningrum

5845938 - Universitas Islam Indonesia - Bisnis Digital

Sebagai :

Peserta MSIB Angkatan 5

Telah berhasil menyelesaikan tugasnya di Museum Sandi BSSN dalam program **Magang Studi Independen Bersertifikat** dengan posisi pada divisi ***Branding Permuseuman*** yang diselenggarakan pada tanggal 14 Agustus - 22 Desember 2023

Yogyakarta 02 Januari 2024

Kepala Museum Sandi

Setyo Budi Prabowo, S. ST

CAPAIAN PEMBELAJARAN PROGRAM

No.	Kompetensi	Definisi Kompetensi	Jam	Nilai Capaian	Deskripsi Nilai Capaian
1.	Asisten Kurator	Menyusun Kebijakan Pengelolaan Koleksi Museum meliputi Pengadaan, Penyimpanan, Inventarisasi, Penghapusan dan Pengalihan Kepemilikan Koleksi, Peminjaman Koleksi, Kajian Koleksi.	180 Jam	80	Mentee dapat mengenali jenis koleksi di Museum Sandi, dan menjadikannya bahan materi untuk membranding Museum Sandi.
2.	Junior Edukator	Menyusun Kebijakan Edukasi dan Penyampaian Informasi Koleksi Museum melalui program edukasi kepada pengunjung umum maupun khusus.	180 Jam	80	Mentee mempelajari bagaimana menyusun program edukasi dalam sebuah event dan mendukung branding di Museum Sandi.
3.	Pemandu Museum	Melaksanakan Program Edukasi di Museum Berbasis Penguatan Karakter Bangsa serta Melakukan evaluasi pelaksanaan kebijakan edukasi.	180 Jam	90	Mentee sudah dapat melakukan pemanduan museum, dan menambah kemampuan dalam public speaking, smoga hal tersebut dapat menjadi modal pada saat bekerja nanti.
4.	Branding Museum	Menyusun Kebijakan Pemasaran Museum meliputi: Menyusun program publik Museum, melaksanakan Hubungan dengan Media, komunitas, pengunjung, internal Museum dan melaksanakan Kegiatan Pemasaran Museum.	180 Jam	100	Kemampuan dalam memasarkan produk melalui media sosial sudah bagus, mentee mempelajari bagaiman memasarkan event melalui media sosial dan bekerja dalam tim dalam penyelenggaraan event.
5.	Konten Kreator	Merencanakan pembuatan materi publikasi museum meliputi: menyusun rancangan materi publikasi, pembuatan materi publikasi untuk penambahan wawasan dan pengetahuan, pembuatan materi publikasi terkait dengan promosi, pembuatan materi publikasi terkait perancangan program publik.	180 Jam	90	Mentee dapat membuat konten yang menarik yang dapat mendukung branding museum sandi, keterampilan dalam membuat konten yang kreatif supaya dapat dipertahankan.

Kepala Museum Sandi

Setyo Budi Prabowo, S. ST

Pertanyaan Kuesioner

Jenis Kelamin	- Perempuan - Laki-laki
Usia	(isi sesuai usia masing-masing)
Pendidikan Terakhir	- SD - SMP - SMA - Diploma - Sarjana/S1 - S2 - S3
Pekerjaan	(isi sesuai pekerjaan masing-masing)
Jenis layanan yang diterima	- Kunjungan - Edukasi - Fasilitas
U1. Bagaimana pendapat Anda mengenai persyaratan untuk memperoleh layanan di Museum Sandi?	- Sangat sulit - Sulit - Mudah - Sangat mudah
U2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Museum Sandi?	- Sangat sulit - Sulit - Mudah - Sangat mudah
U3. Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan waktu dalam pemberian layanan?	- Sangat lambat - Lambat - Cepat - Sangat cepat
U4. Bagaimana pendapat Anda mengenai tarif yang diterapkan dalam pemberian layanan?	- Sangat mahal - Mahal - Murah - Gratis

U5. Bagaimana pendapat Anda mengenai kesesuaian produk layanan Museum Sandi, apakah sesuai dengan standard yang diharapkan?	- Tidak sesuai - Kurang sesuai - Sesuai - Sangat sesuai
U6. Bagaimana pendapat Anda mengenai kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan layanan?	- Tidak kompeten - Kurang kompeten - Kompeten - Sangat kompeten
U7. Bagaimana penilaian Anda mengenai keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan?	- Tidak ramah dan sopan - Kurang ramah dan sopan - Ramah dan sopan - Sangat ramah dan sopan
U8. Bagaimana pendapat Anda mengenai kemudahan untuk menyampaikan aduan dan saran terkait layanan yang diberikan?	- Sangat sulit - Sulit - Mudah - Sangat mudah
U9. Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana di Museum Sandi?	- Tidak baik - Kurang baik - Baik - Sangat baik

Transkrip Wawancara

Pertanyaan umum

1. Struktur, visi misi, target Museum Sandi apa saja? Pengeloaan museum

Jawaban: mba imas ”Target yang sebenarnya itu sesuai dengan Museum Sandi yaitu pengelolaan museum dan edukasi budaya keamanan dan informasi. Ada 6 pelayanan di Museum Sandi dan semua itu diharapkan ada penerimanya. Misalkan layanan kunjungan yang dibuka agar dikunjungi oleh masyarakat dan cara mengedukasi masing-masing usia pastinya beda. Targetnya orang dapat mengetahui hal baru tentang persandian, yang awalnya gak tahu menjadi tahu sejarah sandi yang ada di Indonesia dan kemanapun dapat mempraktikan sandi secara sederhana. Kemudian mengenai edukasi budaya keamanan informasi dimana sekarang sedang marak dilakukan pemerintah untuk mengedukasi masyarakat mengenai bagaimana cara menjaga data diri.”

2. Sejak kapan diberlakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini?

   Sejak Museum Sandi menjadi Wilayah Bebas Korupsi yaitu pada tahun 2020. Semua tempat yang sudah berlabel Wilayah bebas Korupsi harus memakai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

3. Darimana pertanyaan-pertanyaan kuesioner tersebut? Sudah diatur dalam PERMENPAN No.14 Tahun 2017. Semua unsur telah diatur didalam Undang-Undang tersebut. Terdapat pada bab 1 poin F dan bab 4 poin 2b.
4. Tujuan kuesioner tersebut? Menurut PERMENPAN No.14 Tahun 2017 SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Menurut perhitungan skor terendah pada aspek **Kecepatan waktu dalam pemberian layanan (3,55),** memangnya hal itu seperti apa?

   Jawaban :

   Pak Setyo ”Prosedur kecepatan misalkan ada orang yang ingin meminjam fasilitas di Museum Sandi, lalu seberapa cepat kita merespon sebelumnya mengecek jadwal dahulu selanjutnya memberikan jawaban ke mereka. Atau misalkan ada pihak

pengunjung mau berkunjung ke Museum Sandi tanggal sekian terus kita cek jadwal dan konfirmasi kepada mereka tanggal berapa saja yang kosong. Kemudian apabila mereka langsung datang tanpa melalui konfirmasi dan janjian terlebih dahulu maka kita harus cepat dan tanggap pada saat menyambut mereka, jangan sampai mereka datang tetapi harus menunggu dahulu, keliling dahulu, atau bahkan tidak tahu dimana pintu masuknya berada. Nah dari hal-hal seperti itu, jadi kecepatan bukan tentang seberapa cepat petugas memandu. Penilaian berdasarkan pemandu yang berkualitas dan seberapa cepat kita respon terhadap permintaan pengunjung."

Mbak imas " Mungkin menurut saya pribadi karena ini yang ngisi adalah orang yang melakukan kunjungan ke museum, kalau yang peminjaman fasilitas itu kebanyakan tidak mengisi. Sepertinya ada salah persepsi mengenai soal antara pegawai dengan pengunjung, kecepatan layanan ini mungkin yang dirasakan pengunjung adalah tour museumnya lama. Sedangkan menurut kami pada saat pengunjung datang kita sigap dan cepat merespon untuk melayani, bukan ketika pengunjung datang kita cuek dan diam saja tidak melayani mereka sampai mereka menunggu lama. Kata-katanya dalam survei mungkin terlalu rancu sehingga pengunjung kurang paham apa yang dimaksud. Hal ini juga akan menjadi evaluasi kedepannya agar dibahas pada rapat selanjutnya dan agar segera diperbaiki karena hal ini juga akan mempengaruhi penilaian terhadap kami meskipun sudah bagus di atas 3,5 tapi paling rendah diantara penilaian yang lain, lalu diharapkan di kemudian hari penilaian akan meningkat."

6. Menurut perhitungan skor tertinggi pada aspek **Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan (3,83)** memangnya apa yang sudah dilakukan petugas? Apakah ada SOP khusus terkait hal ini?

   Jawaban :

   Pak Setyo " Terdapat SOP yang mengatur, misalkan pengunjung datang mereka mengisi buku tamu petugas harus terlebih dahulu mengucapkan salam, memperkenalkan diri, dan ucapan siap membantu dengan interaksi yang ramah dan sopan. Petugas biasanya akan mengajak ngobrol santai dengan pengunjung terlebih dahulu saat di lobby agar mereka merasa nyaman."

Mbak Imas ” Jadi kalo di Museum itu sudah mempunyai standar kompetensi pemanduan. Mulai dari pengunjung datang masuk gerbang sudah ditanya dengan ramah oleh satpam mengenai keperluannya, karena semua yang datang ke museum tidak semuanya untuk berkunjung. Terkadang ada sales untuk promosi atau mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dan wawancara. Dan prosedur pengarahannya itu pastinya beda-beda. Lalu jika pengunjung langsung dipersilahkan parkir dan diantar ke lobby, jika ada wawancara dipersilahkan ke ruang tamu untuk menemui narasumbernya. Pada saat pengunjung baru masuk langsung disambut dengan ramah oleh pemandu. Pada saat sesi pemanduan pengunjung diajak untuk berinteraksi atau petugas pemandu akan menawarkan untuk mengambil dokumentasi diri dengan koleksi Museum. Jadi benar-benar pemandu menumbuhkan interaksi agar pengunjung merasa tidak merasa bosan, diem saja, dan diacuhkan. Kami harus membuat mereka agar berpikir mengenai sandi itu apa, penggunaannya untuk apa, koleksi itu fungsinya untuk apa, dan lain-lain. Di akhir terdapat ruangan yang digunakan untuk sharing-sharing dan mengulas terkait apa yang sudah disampaikan, selain itu kami juga meminta untuk mengulas kami di google review secara jujur. Pengunjung juga ditanya secara langsung apakah puas dan senang melakukan kunjungannya di museum. Terakhir pengunjung dimohon untuk melakukan pengisian SKM agar kami dapat berkembang lebih baik lagi lalu mengucapkan salam perpisahan dan mengucapkan harapan untuk kembali lagi membawa teman-temannya. Jadi memang kita benar-benar memastikan pengunjung mendapatkan *experience* yang baik selama berkunjung ke Museum Sandi terutama dengan pemandu karena pemandu merupakan garda museum dalam melakukan pelayanan.”

Pertanyaan Interview Kepala Museum

Narasumber : Kepala Museum

Nama Narasumbe : Setyo Budi Prabowo, S.ST.

Hari/Tanggal : Senin, 27 Mei 2024

Lokasi : Via Zoom Meeting

1. Pada bagian administrasi dalam prosedur pelayanan merupakan tugas di bagian apa dan berapa orang yang bertanggung jawab?

Jawaban :

Pak Setyo ” Jadi jika terkait dengan respon itu dari tim edukasi, kerjasama, dan humas. Sebenarnya administrasi keluar masuk bisa dari mana saja, akan tetapi kami punya *contact center* yang ada di humas ditempatnya mbak Imas jika pengunjungnya rombongan dan dalam jumlah besar. Apabila pengunjung individu hanya kelompok kecil langsung ke tim 2 yaitu tim edukasi dan kerjasama ketua timnya mas Asnan. Hal itu bisa langsung direspon oleh mereka selama jam buka museum.”

2. Apa saja layanan yang diberikan oleh Museum Sandi dan bagaimana cara memperoleh layanan tersebut? dapat diakses melalui apa saja?

Jawaban : ” Secara digital layanan dapat diakses melalui WhatsApp, email, dan aplikasi milik Museum Sandi namanya Apem Sandi. Akan tetapi terdapat masalah pada aplikasinya yang belum di update untuk pemakaian IOS dan android terbaru. Kunjungan saat ini lebih banyak akses lewat WhatsApp, email, dan surat. Kalau yang konvensional kebanyakan memakai surat jika sifatnya pengunjung yang rombongan. Jika ingin berkunjung dapat langsung saja datang selama jam operasional.”

3. Apa saja fitur-fitur dan kualitas layanan dalam museum sandi yang dapat dinikmati oleh pengunjung?

Jawaban : ”Ada enam layanan yang ada di Museum Sandi, pertama layanan kunjung yaitu tour museum. Kedua layanan edukasi contohnya magang, memberikan mentoring, penelitian. Ketiga layanan informasi contohnya ada mahasiswa yang sedang menyusun skripsi meminta data. Layanan yang ketiga seperti dinas pariwisata atau pemerintah daerah meminta data jumlah kunjungan yang ada di Museum Sandi pada bulan tertentu. Keempat layanan pemeliharaan misalkan dari pihak lain mempunyai koleksi mengenai persandian tetapi tidak bisa merawatnya, maka pihak museum akan membantu untuk konservasi koleksi itu. Lalu jika ada situs yang berkaitan dengan persandian tetapi belum menjadi aset kita, maka pihak museum akan membantu memelihara situs tersebut. Kelima layanan aduan yang merupakan layanan standar untuk pelayanan publik, semisal ada komplain, kurang pas, dan lain-lain itu lewat aduan tersebut. Dahulu museum Sandi mempunyai situs aduan sendiri dapat melalui email dan internal lainnya. Akan tetapi karena sudah WBK, maka sekarang distandarkan dengan pelayanan instansi pemerintah lainnya. Keenam layanan fasilitas misalkan ada suatu komunitas yang akan meminjam ruang aula maka kita akan fasilitasi tanpa dipungut biaya sepeserpun. Penggunaan mushola, ruang komunitas, dan fasilitas lainnya yang ada di Museum Sandi juga

dapat dipinjam oleh umum. Mobil dinas juga dapat digunakan oleh internal BSSN RI apabila terdapat kunjungan di Yogyakarta."

4. Apa saja persyaratan petugas sebelum melakukan pemanduan?

Jawaban : " Idealnya petugas pemandu mempunyai sertifikat sertifikasi. Misalnya bagian kurator harus memiliki sertifikat kompetensi kurator, edukator harus memiliki sertifikat edukator yang harus dikeluarkan oleh Badan Nasional Standarisasi Profesi (BNSP). Setidaknya semua petugas di Museum Sandi mempunyai sertifikat pemandu baik sertifikat pemandu wisata maupun pemandu museum. Syarat utamanya yaitu mengetahui alur kunjungan di museum Sandi beserta narasi koleksinya dan itu semua diajarkan kepada peserta magang juga. Bahkan peserta magang divisi pemandu juga akan dites terlebih dahulu jika ingin melakukan pemanduan. Apabila dirasa sudah bagus dan mendapatkan nilai bagus dalam pemanduan maka diperbolehkan untuk memandu, akan tetapi jika dirasa masih kurang tentunya tidak akan diperbolehkan untuk melakukan pemanduan. Dalam museum Sandi semua pegawai paham dan bisa memandu, dahulu sebelum petugasnya banyak mereka pernah juga melakukan pemanduan pengunjung. Akan tetapi sekarang tidak lagi dikarenakan Museum Sandi ingin memperbaiki kualitas layanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

5. Apakah ada pelatihan atau program pengembangan yang rutin dijalankan?

Jawaban : "Kalau yang ASN standarisasinya satu tahun minimal 2 kali mengikuti pelatihan. Pengembangannya kalau tahun kemarin kita melakukan pelatihan bahasa isyarat untuk memenuhi misalnya ada pengunjung dari disabilitas atau tunarungu. Kemudian mengenai kebudayaan jawa semisal belajar menulis jawa dan tata cara kesopanan di Jawa. Semisal ada acara yang berkaitan dengan Jawa minimal petugas dapat memahami bahasa maupun bentuk kegiatannya. Tahun ini akan ada kelanjutan bahasa isyarat lanjutan dan bahasa Belanda. Di luar juga akan ada pelatihan tentang teknis permuseuman dan edukator pengelolaan museum. Pelatihan bahasa isyarat merupakan program pelatihan dari internal Museum Sandi, sehingga pengajarnya datang ke lokasi. Lalu dari luar misalnya dinas kebudayaan menyelenggarakan pelatihan, maka pegawai juga akan diikutsertakan."

6. Apakah museum sandi terbuka menerima kritik saran dari masyarakat? Kritik saran seperti apa? Upaya responnya seperti apa?

Jawaban : "Apabila ada aduan, kritik, dan saran akan segera kita ekskalasi apakah hal tersebut masih sesuai dengan kemampuan kita atau di luar wewenang dari Museum Sandi. Semisal fasilitas seperti lampu mati akan akan cepat dibenarkan. Misalkan ada saran mengenai

koleksi yang Sebenarnya Museum Sandi sudah merencanakan hal itu sampai detailnya, akan tetapi untuk membeli barang-barang tersebut membutuhkan dana dalam jumlah besar lalu sudah diajukan ke BSSN pusat dan sampai sekarang belum dikasih dana. Kalau kritik berupa yang disebutkan tadi merupakan kritik saran diluar wewenang dari Museum Sandi. Kritik saran untuk karyawan sejauh belum ada. Apabila terdapat kritik saran mengenai karyawan, maka akan cepat ditindaklanjuti."

7. Apakah museum sandi pernah melakukan revitalisasi sarana prasarana atau memperbarui penampilan untuk kebutuhan terkini?

Jawaban : "Museum Sandi rutin melakukan pemeliharaan, misalnya pengecatan dan perbaikan pagar. Dan apabila melakukan penambahan bangunan utama itu tidak diperkenankan karena merupakan bangunan cagar budaya. Museum Sandi pernah melakukan penambahan tempat parkiran motor karyawan karena sebelumnya belum tersedia. Dibagian dalamnya ditambah rak etalasi untuk memajang produk merchandise berbayar untuk pengunjung. Sebenarnya dulu sudah ada dibagian lemari dekat loby akan tetapi kurang terekspos oleh pengunjung. Dulu masih bimbang mengenai penanggung jawab merchandise yang dijual tersebut, akan tetapi sekarang lebih terstruktur mengenai siapa yang bertanggung jawab dan kapan stock opnamenya. Penanggung jawabnya Bu Uswah sebagai ketua tim *project* dan sekarang pengunjung jadi lebih tau kalau produk merchandise itu dijual."

8. Kendala apa saja yang terjadi saat memberikan pelayanan di museum Sandi?

Jawaban : "Terdapat kendala internal maupun eksternal. Contoh dari kendala internal yaitu dari struktural pusat BSSN RI mengenai terbatasnya dana yang diturunkan, sehingga proses perubahan sistem dalam museum yang sesuai dengan perencanaan pihak Museum Sandi belum bisa terealisasi. Akan tetapi hal itu dapat ditutupi dengan kualitas pelayanannya yaitu interaksi dengan manusianya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan chemistry antara pemandu dengan pengunjung yang tidak akan tergantikan. Kendala eksternalnya adalah karena Museum Sandi merupakan bangunan cagar budaya, maka tidak bisa memperluas bangunan atau mengubahnya."

Pertanyaan Interview Staff Konservator

Narasumber : Staff Konservator
Nama Narasumbe : Imas Aulia Ruandini, M.Pd
Hari/Tanggal : Sabtu, 1 Juni 2024
Lokasi : Museum Sandi

1. Bagian khusus yang menangani urusan administrasi dalam layanan tugasnya apa saja?

Jawaban : "Tim yang menangani hal tersebut namanya tim kesekretariatan yang terdiri dari Bu Zuhro, Bu Lantika, dan saya. Surat dapat dikirimkan melalui email, instagram, whatsapp, dan surat manual. Tugas kesekretariatan dalam layanan menerima surat masuk, memproses surat, membuat surat balasan, dan menjadwalkan wawancara penelitian dengan narasumber internal Museum Sandi. Untuk penanggung jawabnya email mbak Lantika, whatsapp, instagram, dan tiktok ke saya. Biasanya jika ada keperluan ngechatnya di dm instagram akan dialihkan ke whatsapp."

2. Bagaimana prosedur atau langkah-langkah untuk memperoleh layanan misalnya layanan fasilitas? (aksesnya)

Jawaban : "Ketika surat masun melalui email, instagram, whatsapp, dan surat manual otomatis akan langsung dibalas memohon untuk ditunggu surat akan diproses. Mengenai penanganan proses surat masuk mekanismenya surat disampaikan kepada pimpinan dan menunggu di acc atau tidak, dibuatkan surat balasan, dan dikirimkan, untuk proses surat ini kurang lebih maksimal 2 hari saat weekdays."

3. Apakah ada layanan baru di Museum Sandi? Lalu fitur apa yang jarang diketahui oleh masyarakat?

Jawaban : " Ada 6 layanan Museum Sandi sesuai penjelasan pak setyo. Saat ini Museum Sandi juga sedang menumbuhkan ekonomi kreatif dengan memutar otak untuk mencari ide apa saja yang bisa dijual dari Museum Sandi. Sebenarnya museum sudah lama menjual merchandise, akan tetapi sekarang sudah ada rak khusus yang berisi bermacam-macam merchandise dan dapat bebas dibeli oleh pengunjung. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan kenangan para pengunjung terhadap Museum Sandi. Ada dua layanan yang jarang diketahui oleh masyarakat yaitu layanan aduan dan layanan pemeliharaan. Layanan aduan bisa langsung disampaikan kepada petugas atau lewat beberapa sosial media milik Museum Sandi. Apabila terdapat lampu yang sedang rusak di ruangan tertentu, pengunjung dapat segera

mengadukannya. Jika layanan aduan yang disampaikan masih dalam batas kemampuan internal Museum Sandi pasti akan segera dilakukan penindaklanjutan. Kemudian layanan pemeliharaan yaitu ketika seseorang mempunyai barang koleksi persandian atau tempat yang masih berhubungan dengan persandian Indonesia dan mereka tidak bisa merawatnya, maka pihak Museum Sandi akan segera turun tangan melayani jika diminta."

4. Apa saja yang harus dipersiapkan sebelum melakukan pelayanan?

Jawaban : "Yang harus dipersiapkan pertama kali adalah lingkungan mulai dari kebersihan, pencahayaan, dan kesesuaian letak. Jadi kita harus memperhatikan fisik bangunannya dahulu. Kedua adalah personil berarti orang yang akan terlibat, mereka dipersiapkan mental dahulu untuk paham mengenai literasi, koleksinya seperti apa, dan pengujian pemanduannya sudah lolos atau belum. Penampilan harus rapi dan memakai seragm sesuai dengan ketentuan."

5. Bagaimana bentuk kegiatan pelatihan atau program pengembangan untuk karyawan ?

Jawaban: " Iya ada, kami saat ada pelatihan bahasa isyarat yang diadakan oleh internal Museum Sandi dan pertama kali diadakan pada tahun 2023 yang saat itu masih tingkat satu. Pelatihan ini diikuti oleh semua karyawan dan kita semua sudah memiliki sertifikat tingkat satunya. Selanjutnya tahun 2024 mulai pelatihan lagi untuk tingkat 2 atau lanjutan. Kemudian juga pada bulan Juni akan ada pelatihan bahasa Belanda. di luar Museum Sandi, kita juga mengikuti pelatihan atau bimtek seperti yang diadakan oleh dinas kebudayaan maupun pelatihan lainnya yang kita diundang. Dahulu juga ada pelatihan tata pamer, museum ekonomi kreatif, dan masih banyak lagi dari dinas pariwisata juga. Agenda terdekat akan ada pelatihan di Bandung ada peningkatan kompetensi tenaga museum yang akan diikuti oleh Karyawan PPPK baru. Jadi untuk pelatihannya selalu mengirimkan orang-orang yang beda agar semua ikut merasakan. Ketika pelatihan berlangsung orang yang dikirim tersebut wajib menuliskan materi atau ilmu yang didapat. Pada saat mereka pulang dari pelatihan, maka akan ada *transfer knowledge* yaitu menyampaikan ilmu atau materi yang telah mereka dapatkan pada saat pelatihan yang bertujuan agar semua karyawan mempunyai pengetahuan baru meskipun tidak ikut pelatihan."

6. Bagaimana masyarakat dapat menyampaikan aduan dan saran terkait layanan yang diberikan?

Jawaban : " Layanan aduan dan saran dapat disampaikan secara langsung, via whatsapp, via *direct message* instagram,dan ulasan maps. Kita juga tidak membatasi masyarakat untuk melakukan aduan lewat apapun. Misalnya apabila ada pengunjung yang datang ke tau ada

lampu di beberapa ruangan yang mati dan apabila pada saat hujan atapnya bocor maka bisa langsung diadukan agar diperbaiki. Setelah melakukan perbaikan kita juga konfirmasi kepada masyarakat yang sebelumnya melakukan aduan dengan cara foto bukti perbaikan agar mereka merasa dianggap serta tidak disepelekan aduannya. Hal ini dapat menjadi bukti bahwa kita serius dalam menangani aduan yang disampaikan masyarakat. Akan tetapi tidak semua aduan dilayani, misalnya kemarin ada yang dm instagram meminta untuk Museum buka pada saat tanggal merah dan cuti bersama. Jika kami tidak bisa akan disampaikan juga permohonan maaf disertai dengan alasan yang sudah didiskusikan sebelumnya.

7. Apa saja sarana prasarana yang dapat dinikmati oleh pengunjung?

Jawaban: “Layanan fasilitas seperti tour museum, tempat parkir, ruang aula, ruang edukasi, ruang komunitas, dan perpustakaan. Di perpustakaan juga terdapat satu pegawai yang ada di ruangan sebagai penanggung jawab. Halaman Museum Sandi juga dapat digunakan oleh umum atau komunitas yang akan menyelenggarakan suatu acara.